

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

Дубов Д.В.
Дубова С.В.

ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів*

Київ - 2006

Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування: Навчальний посібник -К.: Центр навчальної літератури, 2006.- 176 с.

ISBN 966-364-216-5

Навчальний посібник призначений для вивчення основних принципів, форм і методів нового напрямку інформаційно-управлінської діяльності в галузі державного управління - системи електронного урядування.

У навчальному посібнику викладено основні підходи до розуміння електронного урядування, розглянуто передумови виникнення та вимоги до впровадження систем електронного урядування. Висвітлено основні нормативно-правові засади впровадження системи електронного урядування в Україні і за кордоном. Розглянуто форми і методи основних напрямів електронної взаємодії між державною і суспільством («уряд-громадяни», «уряд-бізнес», «уряд-уряд»), висвітлено питання впровадження і функціонування систем електронного документообігу як однієї з важливих складових електронного урядування. Акцентовано увагу на проблемах, які виникають у процесі функціонування систем електронного урядування, зокрема на інформаційній нерівності та інформаційній безпеці.

Видання розраховане на студентів вищих навчальних закладів, магістрів, аспірантів.

Рецензенти:

- Ожеван М.А.* доктор філософських наук, професор, зав.відділом інформаційної безпеки та міжнародних інформаційних відносин Національного інституту проблем міжнародної безпеки Ради Національної безпеки і оборони України
- Картунов О.В.* доктор політичних наук, професор, зав. кафедрою міжнародної інформації, Університет економіки та права «КРОК»
- Пікульський В.Ф.* Старший прокурор відділу Генеральної прокуратури України

ЗМІСТ	
ВСТУП	5
ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА	9
Передумови виникнення системи електронного урядування	9
Вимоги до впровадження та функціонування електронного урядування	20
Запитання для самоперевірки:	24
Література	25
НОРМАТИВНА БАЗА РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	27
Світова практика нормативного регулювання електронного урядування	27
Нормативно-правове забезпечення діяльності електронного урядування в Україні	35
Запитання для самоперевірки:	52
Література	52
ОСНОВНІ НАПРЯМИ Е-ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА ..	53
Схеми електронної взаємодії між державою і суспільством	53
Сектор відносин „Уряд-Уряд” (G2G)	55
Сектор відносин „Уряд-Громадянин” (G2C)	56
Сектор відносин „Уряд-Бізнес” (G2B).....	58
Основні вимоги до створення та функціонування порталів органів державної влади	60
Запитання для самоперевірки:	65
Література	65
ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ	67
Електронний документообіг як елемент електронного урядування	67
Електронно-цифровий підпис як основний елемент електронного документа.....	75
Запитання для самоперевірки:	77
Література	78
ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ	79
Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування	79
Інформаційна безпека у системі електронного урядування.....	84
Запитання для самоперевірки:	95
Література	96
Висновки	98
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ	99
Практична робота №1. Мотиваційно-ціннісні чинники впровадження системи електронного урядування	99
Практична робота №2. Сформованість потреб користувачів у використанні систем електронного урядування	101
Практична робота №3. Системи електронного документообігу.....	106

Практична робота №4. Соціальна готовність до впровадження та функціонування системи електронного урядування.....	107
Словник.....	108
Додаток 1	116
Додаток 2	124
Додаток 3	128
Додаток 4	133

ВСТУП

Перехід від природного до громадянського стану викликає велими помітні зміни у людині, віддаючи справедливості те місце в людській поведінці, яке раніше належало інстинктові, а також наділяючи людські дії моральністю, якої їм раніше бракувало.

Ж.-Ж.Руссо (1712-1778). Про суспільну угоду або Принципи політичного права

Права і свободи людини можуть бути гарантовані і захищені тільки за наявності вільного доступу до інформації, забезпечення суспільної думки, адекватної подіям, які відбуваються, ефективного впливу громадян на державну владу і здійснення владою необхідних функцій соціального управління.

Перехід до інформаційного суспільства характеризується реорганізацією відносин у всіх напрямках діяльності суспільства, включаючи такі, як здоров'я, комерція, освіта, державне управління, дозвілля та багато іншого. Змінюється світосприйняття людей, розуміння ними тих можливостей які відкриває для них входження в інформаційну добу та поступове створення (або перетворення) громадянина на е-Громадянина (*e-Citizen*)¹ – людину, що ефективно використовує можливості інформаційного суспільства. Людина інформаційної доби на якісно іншому рівні веде діалог з державним апаратом, може займатись тими видами комерції, які були їй недоступні у постіндустріальному світі, виводить на новий рівень власну освіченість і таке інше.

Аналіз соціальних аспектів інформаційного середовища свідчить про зміну соціальної структури суспільства під впливом інформатизації, про існування низки проблем, які виникають у взаємодії людей, які створюють нові форми і способи спілкування.

Побудова інформаційного суспільства є одним з головних завдань усіх розвинутих країн, оскільки виводить на принципово інший рівень суспільні відносини. Найбільшого розвитку (як теоретичного так і практичного) основні компоненти інформаційного суспільства набули у країнах Європейського Союзу. Європейські дослідники розробили систему індикаторів готовності країни до побудови і розвитку інформаційного суспільства, чи радше його техніко-технологічної частини (див. рис. 1.).

¹ Додаток „e-” перед терміном (наприклад „e-Урядування”, „e-Бізнес”, „e-Освіта” і т.д.) означає скорочення слова „електронний(-нне)”. Практика такого скорочення походить від англомовних дослідників проблеми інформаційного суспільства.

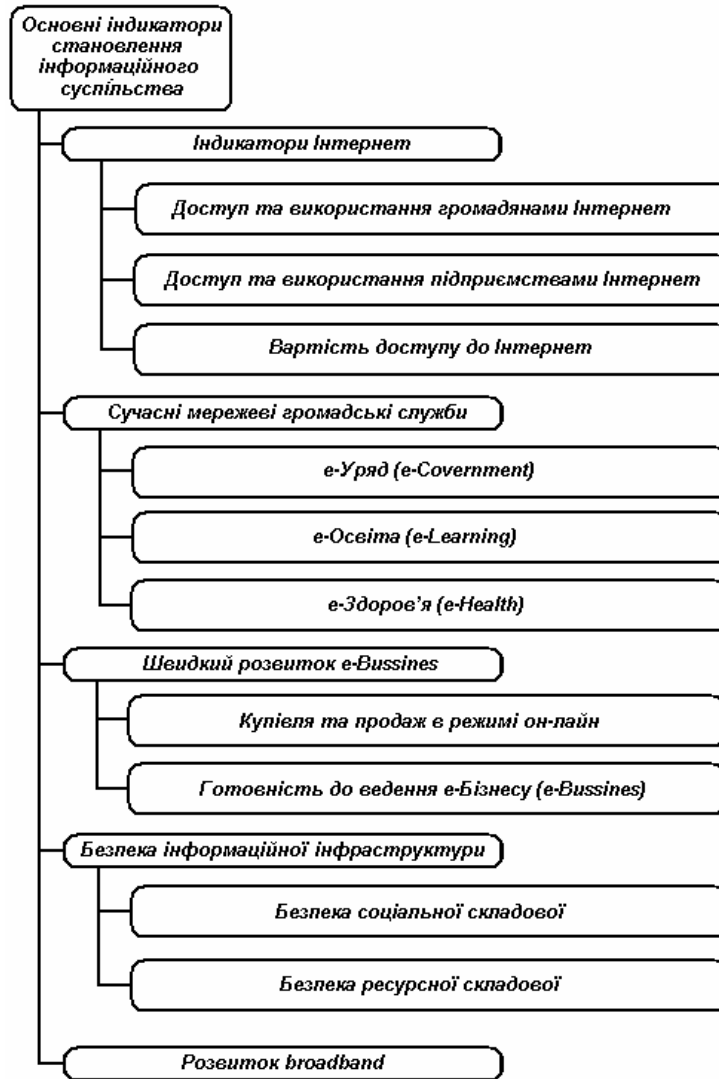


Рис.1. Система індикаторів готовності країни до побудови і розвитку інформаційного суспільства

Основними елементами є:

1. Розвиненість мережі Інтернет. Доступність мережі для громадян та підприємств, вартість доступу – основні чинники, що враховуються при оцінюванні. Роль Інтернет у розвитку та становленні інформаційного суспільства є одним з найголовніших факторів. Саме свобода розповсюдження інформації, вільного її перебігу, відсутність кордонів та ефективних методів обмеження цього потоку, робить Інтернет системоутворюючим чинником у створенні нових форм відносин у суспільстві.
2. Сучасні мереживі громадські служби: *e-Government*, *e-Learning*, *e-Health*.
 - *e-Government* („електронне урядування”¹) – це процес виконання функцій державного управління, за якого вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв’язків та процесів, підтримується та за-

¹ Через невизначеність термінології в даній проблематиці, крім визначення „електронне урядування” в публікаціях можна зустріти терміни „електронний уряд”, „e-Уряд”, „e-Урядування”. В багатьох випадках використовують англomовний термін „e-Government”. В даному навчальному посібнику ми будемо використовувати термін „електронне урядування”.

безпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями. Електронне урядування передбачає систематичне використання урядовими установами інформаційних та комунікаційних технологій (таких як локальні мережі, мережа Інтернет, мобільні технології), що дає можливість трансформувати відносини з громадянами, бізнесом та урядом. Ці технології можуть покращити служби доставок, включаючи інтерактивність з бізнесом та громадянами, підвищити ефективність управління. Результатами цього може стати зменшення корупції, підвищення прозорості, підвищення зручності, зростання прибутку та зменшення цін.

- *e-Learning* («електронне навчання») – навчання (переважно - дистанційне) за допомогою інформаційних технологій для втілення у життя принципу „навчатися протягом всього життя”. В ЄС створено декілька потужних програм, що дозволяють отримувати освіту дистанційними методами та отримувати дипломи. Програми спрямовані на школярів (підвищення знань, створення груп у взаємодії з професіоналами-практиками, підготовка учнів та вчителів до роботи з інформаційними технологіями, як педагогічним інструментом), студентів (підготовка висококласних спеціалістів з інформаційних технологій, створення „віртуальних кімнат” для обміну думками студентів з інститутів різних країн, покращення досліджень) та працюючих людей (постійне підвищення їх освіти, перекваліфікація та ін.). Слід зазначити, що більшість програм з *e-Learning* орієнтована саме на дорослу аудиторію.
 - *e-Health* (e-Здоров’я) – в європейських документах в основному характеризується кількістю комп’ютерів, що встановлені у реєстратурах та підключені до мережі Інтернет, веденням особистих карток пацієнтів (історій хвороб) у електронному вигляді, можливість обміну такими картками з іншими клініками, наявність комп’ютерів у кабінетах лікаря. Ведення електронної історії хвороби значно ефективніше, ніж звичайний паперовий варіант. До основних переваг можна віднести: відсутність необхідності пошуку власної картки у реєстратурі, більш ефективне ведення самої картки, у випадку об’єднання клінічних мереж у єдину систему можливість пошуку більш ефективного лікування. Для самих лікарень впровадження новітніх технологій дозволить реалізувати ідею „віртуальних конференцій” (проведення нарад з іншими спеціалістами засобами мережі Інтернет).
3. Швидкий розвиток *e-Business*. Можливість проведення електронних тендерів, збільшення кількості покупок/продажів он-лайн, створення нових напрямків комерційної діяльності, розвиток відносин B2B та B2C, як елементів *e-Commerce*, швидкий розвиток *e-Marketplaces* (e-Ринки). В ЄС Данія, Швеція, Великобританія посідають провідне місце у розвитку *e-Business*.
 4. Безпека інформаційної інфраструктури. Забезпечення безпеки інформаційної інфраструктури набуває особливого значення з збільшенням

циркуляції офіційних документів, бізнес-даних та персональних даних у відкритих інформаційних потоках. Забезпечення їх цілісності та достовірності – одне з головних завдань здійснення інформаційної безпеки. На сьогоднішній день суспільство стикається з новими викликами, що характерні саме для інформаційної доби – хакерство, інформаційний тероризм, інформаційні війни. Загроза міжнародного інформаційного тероризму стала важливим геополітичним чинником і попередження цієї загрози потребує об'єднаних зусиль усіх державних інститутів та активізації міжнародного співробітництва в цій сфері. В багатьох країнах створені спеціальні підрозділи для боротьби з міжнародним інформаційним тероризмом.

5. Розвиток широкопasmової мережі (*broadband*). Розвиток інтегрованих широкопasmових комунікацій дає змогу гнучко комбiнувати всі середовища передавання інформації. Реалізується це в рамках технології, яку називають асинхронним методом передавання (ATM - *Asynchronous Transfer Mode*). Розвиток широкопasmових технологій є, фактично, „фундаментом” інформаційного суспільства. Тільки їх повноцінне застосування дозволить підтримувати весь спектр послуг мультимедіа (кіно, телебачення, відео конференції та ін.).

Питання сутності, змісту, форм і засобів функціонування електронного урядування в Україні сьогодні є системно не дослідженими, термінологічний апарат опису сучасних інформаційно-технологічних комплексів системи електронного урядування характеризується неусталеністю, неунормованістю і знаходиться в стадії динамічного розвитку. Отже, запропонований навчальний посібник є однією з перших спроб узагальнити наявні знання у цій предметній галузі, визначити сутність і окреслити основні напрями розвитку електронного урядування.

У навчальному посібнику розглянуто питання розвитку електронного урядування та функціонування його основних елементів на основі сучасного комунікативного засобу – всесвітньої мережі Інтернет. Даний посібник може бути використаний для навчально-методичного забезпечення відповідних розділів курсу «Електронний документообіг» та для навчально-методичного забезпечення самостійного курсу «Електронне урядування».

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

Якщо запитати, який спосіб урядування є взагалі найкращим, то таке питання буде надто невизначеним і тому нерозв'язним, або ж воно буде мати стільки гарних рішень, скільки є можливих комбінацій усіх варіантів абсолютного і відносного становища народів.

Ж.-Ж.Руссо (1712-1778). Про суспільну угоду або Принципи політичного права

Передумови виникнення системи електронного урядування

Трансформації функціонування суспільних інституцій завжди мають широкий суспільний резонанс, супроводжуються активними дискусіями. Не є винятком і ідея „електронного урядування”. Одним з головних аспектів таких обговорень є принципове питання про долю урядів та держави взагалі. Існує дві полярні точки зору.

Перша з них¹ полягає у тому, що в умовах широкого використання інформаційних комп'ютерних технологій роль держави, уряду, місцевих органів влади буде зменшуватись. Це пояснюється тим, що *“електронна демократія”* забезпечить реальну можливість участі в прийнятті управлінських рішень широким верствам населення, всім без винятку громадянам. Дійсно, сучасні технології дозволяють реалізувати такі можливості. Однак, дана точка зору є значною мірою утопічною, оскільки потребує значної участі громадян у процесах, які до того моменту були покладені на різні державні установи і пов'язані з технічною стороною проробки питань. Тим більше, що прийняті рішення повинні реалізовуватись, контролюватись та виконуватись. Отже, потрібні певні органи, наділені владними повноваженнями.

Інша точка зору полягає у тому, що впровадження інформаційних технологій призводить не до зменшення ролі державних установ, а навпаки – відбувається кардинальна реформа державних інституцій, підвищується їх ефективність і, як наслідок, збільшується їх значимість. Саме необхідність реформування структури державного управління, з якою стикнулися уряди багатьох країн світу наприкінці 20 сторіччя, і стало „поштовхом” до пошуку шляхів ефективного реформування.

Однією з основних форм реформування державного управління в умовах інформаційного суспільства є *система електронного урядування*.

Електронне урядування надає потенціал безпосередньої взаємодії уряду з громадянами, відкриває нові можливості для такої взаємодії. Електронне урядування дає змогу громадянам одержувати послуги від

Народженому громадянину вільної держави...мені достатньо лише володіння правом голосу, аби вбачати свій обов'язок у вивченні сутності суспільних справ...

Ж.-Ж.Руссо (1712-1778). Про суспільну угоду або Принципи політичного права

¹ Концептуальне обґрунтування причин викладено у роботі А.Тофлера “Третя хвиля”

уряду цілодобово, сім днів на тиждень. Деякі фахівці, що стежать за ініціативами в сфері використання ІКТ¹ в сфері державного управління, висловлюють думку про те, що надання послуг могло б стати більш зручним, надійним й менш дорогим.

На початкових етапах впровадження системи електронного урядування акцент робився на забезпеченні найповнішого доступу до інформації та базових послуг. Із стрімким розвитком ІКТ цілі змінювались і сьогодні першочергові завдання, які висувались до системи електронного урядування в минулому, є лише його базовими елементами. Важливо підкреслити багатомірний і проблемний характер питань, що виникають при впровадженні електронного урядування. З одного боку, електронне урядування створює нові можливості для вдосконалювання управління, що може включати підвищення ефективності, впровадження нових послуг, більш активну участь громадян і зміцнення Національної інформаційної інфраструктури. З іншого боку, електронне урядування спричиняє виникнення нових проблем, в тому числі, проблем інформаційної безпеки, недоторканності приватного життя, розбіжності у доступі до комп'ютерів, цифрової нерівності тощо.

Розв'язання цих проблем ускладнюється їх **комбінованим внутрішнім та міждержавним характером**. Вони можуть пронизувати різні сектори й шаблі розвитку електронного урядування. Однак для них також характерний і ряд постійно виникаючих питань, часто асоційованих з попередніми, менш залежними від технології, підходами до вдосконалювання державного управління, такими як юрисдикційні повноваження, процедури належної обробки та зберігання інформації, створення й підтримка інфраструктур, надання послуг та забезпечення прав громадян.

На сторінках сайту Всесвітнього банку, присвячених питанням реформування державної служби та державного управління, відмічаються загальні для більшості країн світу проблеми:

- зростання загальної зайнятості та видатків на заробітну плату в державному секторі;
- неефективність грошових стимулів, слабка мотивація праці державних службовців;
- протекціонізм;
- корупція та низький рівень суспільної довіри до державних службовців;
- нездатність державного апарату реагувати на зміни суспільних пріоритетів;
- операційна неефективність держапарату та низька якість державних послуг;
- нестача кваліфікованого персоналу в регіонах з обмеженими людськими ресурсами.

Вирішення цих проблем вбачають у наступних кроках:

¹ ІКТ - інформаційно-комунікаційні технології

1. Визнання політичного впливу чиновників і, як результат, – пошук нових форм контролю за ними, оптимального співвідношення політичних та професійних основ в адміністрації.
2. Зменшення ролі вертикальної ієрархії, розвиток функціональних порталів, створення організацій для вирішення певних проблем чи задач (*ad hoc organization*) тощо.
3. Втілення принципів менеджменту, що використовуються в приватному секторі, у діяльність держапарату, перехід його частини на ринкові принципи функціонування.
4. Децентралізація, здешевлення та скорочення держапарату, забезпечення неперервності його діяльності за допомогою сучасних бізнес-технологій, управлінських, інформаційно-комунікаційних технологій та технологій мобільного зв'язку.
5. Надання бюрократичним процедурам “прозорості”, рішучий поворот бюрократії до громадян (*citizen centric government*).
6. Передача на контрактній основі (*outsourcing*) ряду функцій держустанов приватним фірмам.

Дослідники виділяють чотири основні моделі електронного урядування, що отримали практичне втілення в США, Європі, Азійсько-Тихоокеанському регіоні та Росії:

- континентально-європейська модель (в межах якої буде здійснюватись розвиток електронної демократії в країнах, які вже увійшли або ще увійдуть до Європейського Союзу);
- англо-американська модель, що відображує специфіку становлення електронного уряду в США та Великобританії;
- азійська модель (модель, що застосовується Сінгапуром, Південною Кореєю та іншими);
- російська модель (представлена цільовою федеральною програмою “Електронна Росія” (2002-2010).

Розглянемо докладніше характеристики цих моделей.

Континентально-європейська модель електронного урядування характеризується:

- наявністю наддержавних інститутів (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), рекомендації яких обов'язкові для виконання всіма країнами ЄС;
- високим ступенем інтеграції європейських народів та країн, що виражається в єдиній валюті, єдиному інформаційному просторі, у підготовці нової єдиної Конституції, у вільному пересуванні капіталу та інформації;
- жорстким законодавством, що регулює інформаційні відносини та інформаційні потоки, що циркулюють в європейському інформаційному просторі.

Управління та діяльність національних урядів та наддержавних структур в цій моделі обумовлені використанням високих технологій з орієнтацією на потреби громадян-користувачів інформаційними мережами та системами. Даний тип управління дозволяє споживачу (виборцю, громадяни-

ну, представнику громадськості) отримувати урядову інформацію в режимі реального часу та успішно виконувати свій громадянські зобов'язання, використовуючи систему електронного голосування чи сервісні послуги уряду при сплаті податків та штрафів.

Англо-американська модель електронного урядування розвинута в США, Канаді та Великобританії. В США основний акцент зроблений на створенні інформаційних супермагістралей, що дозволяють забезпечити універсальне обслуговування громадян та забезпечити їх інформацією відносно проблем державного управління. Тут проявляється яскраво виражена тенденція переходу від монологічної політико-адміністративної влади до діалогу між чиновниками та громадянами у формі "сервісної влади". В межах цієї тенденції американська система електронного урядування слугує громадянам, надає сервісні послуги та підзвітне їм. В цілому діяльність американського уряду провадиться під лозунгом більшої відкритості, прозорості та відповідальності перед громадянами. Хоча після терористичних атак на США 11 вересня політика уряду щодо відкритості зазнала значних змін.

Діяльність електронного урядування Великобританії зафіксована в програмі, що має назву "Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу". В програмі акцентовано на вирішенні наступних проблем:

- розширення спектру сервісних послуг, які надаються урядом;
- забезпечення більш ефективного використання соціальної інформації в органах державної влади;
- створення технічних та освітніх послуг для повного охоплення громадянами урядових послуг.

Таким чином, для державних органів Великобританії основною цілю є звільнення державних службовців від виконання рутинних процедур при інтерактивній взаємодії з населенням.

Азійська модель електронного урядування спирається на специфічний стиль управління, азійський тип корпоративної культури та багатопланову систему державного управління за принципом ієрархічної піраміди. Уряд Південної Кореї при формуванні моделі електронної демократії основний акцент зробив на задоволенні інформаційних потреб населення та впровадження інформаційно-комунікативних технологій в систему культури та освіти.

Успішний розвиток електронної демократії дозволив громадянам Південної Кореї засвоїти думку про власну значимість та можливість дійсного впливу на справи держави та суспільства. Важливим та корисним в Південнокорейському досвіді є державна політика в справі розвитку електронних комунікацій. Створення єдиного інформаційного простору в межах країни не лише посилює позиції держави, але й переводить у практичну площину основний принцип демократії: народ – джерело та носій влади.

Російська модель електронного урядування представлена в цільовій федеральній програмі "Електронна Росія 2002-2010 р.р.". Ця програма орієнтована на подолання технологічної відсталості та перетворення країни з

джерельного постачальника в експортера програмних інформаційних продуктів. Основні цілі програми спрямовані на підвищення ефективності функціонування економіки, державного управління та місцевого самоврядування, створення умов для реалізації права громадян на вільний доступ до інформації та отримання необхідних послуг, що стосуються регулювання життя та діяльності в інформаційному суспільстві. Всього в програмі передбачається реалізація різних заходів за дев'ятьма напрямками. Основними можна визначити:

- забезпечення відкритості в діяльності органів державної влади та загальнодоступність загальнодержавних інформаційних ресурсів;
- вдосконалення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування на основі використання інформаційно-комунікативних технологій.

Програма реалізується у кілька етапів. Перший етап реалізації Програми передбачає моніторинг світових тенденцій розвитку інформаційних та комунікаційних технологій та їх використання в соціально-економічній сфері, а також ефективності їх використання в органах державної влади.

За даними останніх досліджень, проведених групою *Accenture „Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences”* у 2005 році:

- **лідерами** у впровадженні систем електронного урядування є Канада (68%) та США (62%);
- **близькими до лідерства** - Данія і Сінгапур (56%), Австралія, Франція, Японія (по 55%), Норвегія та Фінляндія (по 55%);
- **послідовними** - Нідерланди (50%), Швеція (49%), Велика Британія та Німеччина (по 48%), Бельгія, Ірландія, Мексика (по 46%), Іспанія, Італія (по 45%), Малайзія (44%);
- **відстаючими** - Португалія (34%), Південно-Африканська республіка (22%) і Бразилія (17%).

Для розуміння основних тенденцій та шляхів створення і використання можливостей електронного урядування слід розглянути більш детально деякі з моделей цих країн.

Канада залишається одним з світових лідерів (а за деякими дослідженнями – світовим лідером) електронного урядування. В останньому щорічному звіті «*From Vision to Reality ... and Beyond*» канадської програми *Government On-Line (GOL)* стверджується, що он-лайн послуги становлять третину всіх урядових зв'язків між державою й громадянами. Розпочата в 1999 році, ініціатива GOL була націлена на переклад в електронний формат 130 найбільш популярних послуг федерального уряду. Сьогодні завдяки спільним зусиллям десятків департаментів й у відомств всі ці послуги доступні через федеральний портал. Електронне урядування є сьогодні ключовим каналом надання державних послуг у Канаді: майже 600 млн. транзакцій між громадянами й урядом проходили в електронному форматі в 2004 році (в 2001 році таких був 150 млн). Якщо більшість країн безуспішно намагаються досягти критичної маси користувачів он-лайнними державними послугами, Канаді вдалося домогтися цього, при

цьому забезпечуючи високий рівень розвиненості он-лайнних послуг. В останніх опитуваннях (станом на 2005 рік) близько 90% користувачів Інтернет й 38% тих, хто Мережею не користується, збираються в майбутньому використати Інтернет для взаємодії з державою, а 77% які недавно контактували з федеральним урядом, заявили, що доступ до он-лайнової державній послугі був зручним

Модель електронного урядування США. Відповідно до записки президента США був розроблений і представлений у федеральний уряд документ "Стратегія електронного уряду (*E-Government Strategy*)". Аналіз загальних принципів стратегії уряду США в сфері ІКТ дозволяє стверджувати, що уряд: зацікавлений у забезпеченні більших зручностей для громадян у взаєминах з державними установами; бере на себе роль лідера в електронізації економіки, в тому числі - у стимулюванні розвитку електронної комерції; реорганізує свою роботу в рамках національної ініціативи з посилення контролю за своєю діяльністю з боку громадян.

Особливу увагу федеральний уряд США також приділяє: електронній торгівлі між державними організаціями й міністерствами, конкурсним електронним торгам з поставки товарів і послуг для задоволення державних потреб; доступу населення до урядової й адміністративної інформації; використанню смарт-карт, у тому числі в федеральному уряді; рішенню різного роду завдань, зокрема одержанню офіційних документів через урядові Web-сайти, оплаті податків, наданню статистичної інформації про роботу державного апарата населенню й ін.; застосуванню ВКТ у медицині та охороні здоров'я.

Стратегія, яка розроблюється урядом, передбачає розвиток і використання всіх електронних видів сервісу. Це означає, що послуги можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів. У той же час електронний сервіс не припускає виключення персонального контакту. Певну заклопотаність викликає проблема задоволення специфічних й індивідуальних потреб людей, а тому передбачається створення бізнес-порталів для малих і середніх підприємств і персоніфікованих домашніх сторінок для окремих громадян. Нові можливості ведення бізнесу будуть змінювати взаємини між громадянами й урядом. У той же час важливо гарантувати захист персональних даних й інформаційних систем, щоб домогтися довіри до них з боку населення.

Стратегія розвитку електронного урядування у США спрямована на підвищення ефективності роботи федерального уряду такими способами, як спрощення інформаційного сервісу; виключення дублюючих один одного й надлишкові рівні урядового керування; полегшення пошуку інформації й одержання послуг від федерального уряду для громадян, підприємців, урядових і федеральних службовців; націленість урядових структур на швидке задоволення потреб громадян; створення умов для перетворення в життя інших ініціатив федерального уряду по підвищенню ефективності його діяльності. Відповідно до розробленої стратегії, однієї з головних цілей розвитку e-government є скорочення масштабів, а в ідеалі й повне викорінювання дублювання тих самих функцій у різних урядових агентствах

для того, щоб полегшити громадянам доступ до них і скоротити витрати на зміст надлишкових служб і відомств.

Модель електронного урядування Сінгапура. Уряд Сінгапуру розуміє, що в довгостроковій перспективі країна не зможе конкурувати з більш великими країнами, що мають в своєму розпорядженні велику кількість природних ресурсів і в яких вартість виробництва більш низька. Тому в довгостроковому плані Сінгапур намагається створити наукоємної економіки. У жовтні 1999 року ініціативу побудови наукоємної економіки, відмітив, що вона необхідна для активного залучення в Сінгапур компаній, що будують свою діяльність на використанні творчого підходу та знань. З метою заохочення новаторства уряд Сінгапуру створює національно-дослідницьку інфраструктуру, захищає право інтелектуальної власності та створює сприятливі умови для розвитку електронної комерції, спрямовуючи кошти на заохочення новаторства та прибираючи бюрократичні перепони.

Крім того, уряд Сінгапуру також приватизував урядові відділи. Це було зроблено з метою підвищення їх гнучкості й швидкості реагування на процеси, що відбуваються на ринку. Уряд вже створив необхідну для ведення електронної комерції юридичну систему й регулюючі механізми, куди входять процеси засвідчення дійсності, захисту інтелектуальної власності, вироблення основних положень договорів, забезпечення конфіденційності.

Значна кількість урядових послуг у Сінгапурі сьогодні доступні через он-лайн системи, деякі з них надаються через програму Сінгапур ОДИН. Урядом заохочується доступ громадян до послуг електронного уряду з домашніх або робочих комп'ютерів у будь-який зручний для громадян час. Однією з головних програм електронного урядування є "Електронний громадянин" (*e-Citizen*). Згідно цієї програми надається пакет інтегрованих послуг, які раніше надавалися різними урядовими відомствами. Основним пріоритетом Сінгапуру є інтеграція розрізнених урядових систем у єдиний портал для надання урядових послуг. Послуги, що надавалися раніше різними Міністерствами й відомствами уряду Сінгапуру, тепер надаються в рамках програми "Електронний уряд" на єдиному сайті уряду (<http://www.egov.gov.sg/>).

Можна виділити п'ять основних стратегічних цілей розвитку електронного урядування в Сінгапурі:

1. Перебудувати Уряд у цифровій економіці;
2. Надавати інтегровані електронні послуги;
3. Бути запопадливим та чуйним урядом;
4. Використати інформаційні й комунікаційні технології (ІКТ) для відкриття нових можливостей;
5. Бути інноваторами за допомогою ІКТ.

Для реалізації цілей розвитку „електронного урядування” Сінгапуру був розроблений "План дій уряду" після багатосторонніх консультацій і переговорів на всіх рівнях державного керування. Цей план містить у собі стратегічні цілі й стратегічні програми електронного уряду. Усього на да-

ний момент визначено шість стратегічних програм досягнення перерахованих вище стратегічних цілей Сінгапуру:

1. Засноване на знаннях середовище: державні службовці на всіх рівнях повинні бути ІТ¹-освічені й використовувати переваги ІКТ для поліпшення робочих процесів, надання послуг і спільної роботи.

2. Електронне надання послуг: всі урядові послуги, які технічно можуть бути надані електронно, або для поліпшення якості яких можуть бути використані електронні канали, повинні бути зроблені відповідно.

3. Технологічні експерименти: вони будуть сприяти більш швидкому пристосуванню державних органів до технічних умов, що швидко змінюються, і знизять ймовірність великих інвестицій у невірні рішення.

4. Покращення технічної ефективності: комп'ютерне устаткування повинне бути сучасним.

5. Адаптуєма і міцна ІТ-інфраструктура: швидка конвергенція телекомунікацій, радіо-технологій та інформаційних технологій відкрила можливість для мережного уряду з більш низькими витратами. Продумана, добре розроблена, надійна й розширювана інфраструктура є необхідним елементом для підтримки ініціатив електронного уряду.

6. Освіта в сфері ІКТ: освітні програми в сфері ІКТ дають знання не тільки у вивченні комп'ютерних систем і додатків, але й у використанні ІКТ для поліпшення робочих процесів і надання урядових послуг.

У той же час, план розвитку „електронного урядування” Сінгапуру вимагає значної координації на всіх рівнях державного управління.

У **Франції** реалізація стратегії розвитку електронної адміністрації має бути реалізована до 2007 р.

Стратегія *ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007)* складається з Стратегічного Плану, Плану Дій і детального опису 140 ініціатив, що охоплюють близько 300 державних послуг. Всі ці документи були розроблені під керівництвом *L'ADAE* (Агентство по розвитку електронної адміністрації), між міністерської служби, створеної в лютому 2003 при прем'єр-міністрі й очолюваної міністром з реформуванню держави.

Відповідно до стратегічного плану, *ADELE* переслідує такі цілі:

- спрощення адміністративних процедур;
- гарантія безпеки й конфіденційності даних: *ADELE* передбачає створення безпечних систем ідентифікації користувача й можливість для громадян контролювати використання їхніх персональних даних державними органами
- сприяння модернізації державного керування: очікується, що до 2007 року щорічна економія засобів складе близько 5 млрд. євро.

Серед основних ініціатив, які будуть здійснені в ході виконання плану дій в 2004-2007 р.:

- Веб-сайт зміни адреси проживання, що дозволяє користувачам вибрати ті установи, якою вони хочуть повідомити свою нову адресу, буде відкритий до кінця 2004 року;

¹ ІТ - інформаційні технології

- електронна ідентифікаційна картка буде введена у 2006 році;
- система державних закупівель буде поступово переводитися в електронний формат протягом 2004-2007 рр.;
- системи фінансового менеджменту й бухгалтерського обліку будуть модернізовані у всіх структурах державного управління.

Франція вже зараз передбачає можливі масові скорочення робочих місць у державному секторі, саме завдяки впровадженню ІКТ. За деякими розрахунками кількість скорочених робочих місць може скласти до півмільйона за 10 років.

У **Великій Британії** основним урядовим порталом, що забезпечує роботу електронного уряду, є "Британський мережний портал для громадян" ("*UK online Citizen Portal*": <http://www.ukonline.gov.uk>), котрий забезпечує доступ до урядової інформації й послуг. Він з'явився в 2001 р. Щодня його відвідують сто двадцять три тисячі візитерів. До цього з 1994 р. інформаційні послуги робив сайт Британського уряду (<http://www.open.gov.uk>), що розміщав сайти окремих урядових підрозділів за абеткою. Новий портал має вихід на сайт "Вхід в уряд" ("*Government Gateway*"), що забезпечує реєстраційні послуги й надає бланки документів (наприклад, податкові форми). Основний портал дає можливість виходу на сайти комерційних підприємств, зворотний зв'язок, консультації та ін.

Крім того, реалізується програма «*E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age*» («Електронний громадянин, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна структура для обслуговування суспільства в інформаційному столітті»). Програма передбачає розвиток і використання всіх електронних видів державних послуг - вони можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів. Перехід на повний он-лайн передбачається завершити в 2005 році. Модернізація державного сектору, широке впровадження ІКТ та системи е-Уряду призвело до можливості скорочення 84 150 посадових осіб протягом трьох років. Звільненням надається можливість перепідготовки. В цілому уряд Великобританії сподівається, внаслідок скорочення державних службовців, працю яких вдається автоматизувати завдяки впровадженню е-Уряду, до 2008 року зекономити 21,5 млрд. фунтів стерлінгів.

Досить успішно відбувається побудова системи електронного урядування у **Німеччині**. Реалізація стратегії базується на принципі, коли одна організація або група державних організацій розробляє рішення, яке потім стає надбанням усього державного сектора. Координація програми здійснюється робочою групою, що складається з державних секретарів з електронного керування федеральних відомств і відомств земель, а також представників асоціацій органів місцевого самоврядування. Серед основних досягнень програми – активна співпраця і інтеграція регіональних та центральних порталів органів державної влади.

В **Ірландії** системи *OASIS* (взаємодія громадян з урядом) і *BASIS* (доступ підприємств до урядової інформації) введені в дію з вересня 2000 року, забезпечуючи цілодобовий електронний доступ до безлічі послуг для

громадян. *BASIS*, наприклад, забезпечує підприємствам одержання інформації про ринок робочої сили, оподатковуванні, можливість сплати податків і одержання податкових кредитів, реєстрації підприємств і оформлення фінансових документів.

У планах **іспанського** уряду форсування переходу на без паперове державне управління. Урядом розробляються декрети, що спрямовані на перехід всієї документації, що циркулює у державному управлінні у цифровий формат та перехід на електронну комунікацію між собою та зовнішніми аудиторіями. У перспективі 80% транзакцій органів державної влади повинні здійснюватись у електронному форматі. Також активно обговорюється створення та впровадження ID картки громадянина, як надасть йому можливість зручно використовувати електронний підпис.

У **Австрії** сім міністерств федерального уряду практично повністю перейшли на безпаперовий документообіг, відповідно до проміжної доповіді уряду про виконання т.зв. "Електронного акту" (*Elektronischen Akt, ELAK*). На основі *ELAK* сьогодні працює близько 4 500 державних службовців. На кінець року всі федеральні установи перейдуть на безпаперовий документообіг, а загальна кількість залучених службовців становитиме 7 500 чоловік. Кількість користувачів зросте до 17 000 чоловік після того, як система буде впроваджена у всіх установах федеральної адміністрації.

ELAK на сьогодні є "культурним шоком" для персоналу держустанов, тому програма переходу на безпаперовий документообіг включає масову перепідготовку службовців. З іншого боку, впровадження системи вже привело до підвищення продуктивності їх роботи на 10-15%.

ELAK є ядром урядової стратегії по побудові електронного уряду. Вона містить у собі системи керування документообігом, архів, прикладні програми й дозволяє підрозділам електронним шляхом створювати, зберігати, знаходити й обробляти документи й інформацію. Ціль *ELAK* - підвищення продуктивності і якості роботи уряду.

Незважаючи на велику кількість позитивних прикладів впровадження електронного урядування більшість проектів у країнах, що розвиваються, закінчуються повною або частковою невдачею. Такі дані оприлюднені Світовим банком, який є одним з головних фінансистів проектів електронного урядування по всьому світу. Так за даними банку 85% проектів електронного уряду в країнах, що розвиваються, закінчуються невдало (з них 35% - повний провал, а 50% - частковий). Лише 15% можуть вважатись успішними. Головними факторами успіху у впровадження систем електронного урядування є наявність сильної політичної волі та лідерства.

В **Росії**, поряд із прийнятою федеральною програмою "Електронна Росія", дія якої розрахована на період 2002-2010 р., розробляються відповідні програми для великих регіонів і міст. Можна відзначити такі програми, як регіональна цільова програма "Електронний Санкт-Петербург", регіональна комплексна програма "Електронна Сибір". Розпорядженням мера Москви у 2001 році було ухвалене рішення про розробку "Комплексної програми руху Москви до інформаційного суспільства". Найважливіше

місце у всіх цих програмах відведено електронному уряду. У 2003 році пріоритетними напрямками реалізації програми були:

- підключення бюджетних організацій до комп'ютерних мереж;
- організація структури міжвідомчої взаємодії;
- розвиток пунктів колективного доступу до мережі Інтернет у регіонах;
- побудова єдиної державної захищеної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури;
- розвиток системи підготовки й перепідготовки фахівців з інформаційних і комунікаційних технологій;
- забезпечення відкритості в діяльності органів державної влади Російської Федерації й загальнодоступності державних інформаційних ресурсів, створення умов для ефективної взаємодії між органами державної влади й громадянами на основі використання інформаційних і комунікаційних технологій.

Були виконані декілька проектів:

- проект з створення автоматизованої системи "*Державний реєстр населення*".
- проект з підключенню бюджетних організацій до Інтернету, що дозволило забезпечити скорочення тимчасових витрат на обмін інформацією між різними органами влади.
- проект "*Комп'ютерний всеобуч*". Близько 30 тис. чоловік були безкоштовно навчені базовим навичкам володіння комп'ютером і мережними технологіями.
- проектування й створення федерального засвідчуючого центру першого рівня, що є базовим елементом інфраструктури електронної торгівлі, створюваної на основі повномасштабної реалізації закону "*Про електронний цифровий підпис*".

Крім цього, наприкінці 2004 року було ухвалено Концепцію використання інформаційних технологій у федеральних органах влади до 2010 року. В рамках Концепції був затверджений план заходів щодо реалізації концепції й рекомендації зацікавленим органам влади враховувати її положення при формуванні й реалізації проектів і програм, що містять заходи щодо розробки й використання ІКТ. Концепція визначає основні пріоритети, принципи й напрямки реалізації єдиної державної політики в сфері використання ІКТ у діяльності федеральних органів державної влади відповідно до завдань модернізації державного керування. Відповідно до Концепції, основною метою використання ІКТ у діяльності федеральних органів державної влади є "...підвищення ефективності механізмів державного керування на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає державні інформаційні системи й ресурси, а також засоби, що забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням й організаціями в рамках надання державних послуг".

У **Польщі** виконується План «*e-Poland*», що доповнюється прийнятим Радою Міністрів 26 жовтня 2004 року Планом Дій в сфері електронного уряду.

Основна мета плану - представити основні напрямки розвитку електронного уряду в Польщі. У плані викладаються дії, які повинні бути початі в цій сфері після приєднання країни до Європейського Союзу, а також аналізуються можливості фінансування відповідних проектів. Крім того, у документі представляються проекти, які в цей час здійснюються центральними й регіональними органами державного управління відповідно до пріоритетів *e-Europe 2005* у таких сферах як широкополосний доступ у Інтернет, інтерактивні послуги державного апарату, громадські пункти доступу в Інтернет і т.д.

У плані дій акцентується необхідність подальшого співробітництва між всіма рівнями державного керування й обміну кращим досвідом. Крім того, планом рекомендується, що проекти в сфері електронного урядування повинні ґрунтуватися на комерційному підході, а оцінюватися виходячи із критеріїв "суспільна користь інформаційних технологій" (*public value of Information technology*).

Принципові відмінності швидко виникнуть між суспільствами, які підходять до технологічного розвитку вибірково, і тими, які не розмірковуючи хапаються за першу надану можливість

А.Тюфлер. Футурошок

Вимоги до впровадження та функціонування електронного урядування

Електронне урядування має розгалужену систему елементів, які забезпечують дистанційне надання послуг населенню з боку держави.

Однак, без розуміння загальної структури електронного урядування, основних вимог та всіх етапів його впровадження важко зрозуміти на яких саме проблемних ділянках потрібна корекція чи втручання відповідних структур для вдосконалення всієї системи та окремих її складових.

Існують чотири стадії, що характеризують рівень розвиненості системи електронного урядування на різних етапах:

1. **Кібернетичний офіс (*Cyber Office*)** – початкова стадія змін, за якої електронне урядування, як правило, спрямоване на надання громадянам електронних послуг. Характеризується орієнтацією на внутрішню діяльність та відповідає найбільш низькому рівневі розвитку.
2. **Бюрократична структура** – інтеграція різних міністерств, супроводжується проблемами збереження таємниці та забезпечення безпеки. Надання послуг громадянам залишається в компетенції уряду. Як і в попередньому випадку, характеризується орієнтацією на внутрішню діяльність, однак відображає більш високий рівень розвитку та ініціюється зверху.
3. **Сервісне агентство (*Agency on Demand*)** – отримання громадянами додаткових переваг та нових можливостей. Модель починає ускладнюватись проблемами виокремлення цих можливостей та поліпшення якості їх надання споживачам. Ця модель орієнтується на зовнішню

діяльність, однак відображає відносно низький рівень розвитку електронного управління.

4. **Повністю електронне урядування.** Експерти вважають, що на виконання всіх вимог потрібно від двох до п'яти років. При цьому повна трансформація потребує постійних зусиль з розвитку електронного управління для забезпечення інтеграції стратегічних планів з формування електронного урядування з переходом до цифрового суспільства.

Одним з основних питань, що виникають при впровадженні електронного урядування, є визначення основних засад його успішного впровадження. У „Світовій доповіді з питань державного сектору 2003: Е-уряд на перехресті” Департамент економічних та соціальних відносин ООН сформував *засади успішного впровадження електронного урядування*:

... Виходячи з ідеалу, найкращою формою правління слід визнати таку, в якій остання інстанція суверенітету або вищої контрольної влади перебуває в загалі суспільства; форма правління, в якій кожен громадянин не тільки має голос у здійсненні цього останнього суверенітету, а є - принаймні інколи - закликаним брати персональну участь у правлінні, виконуючи персональний обов'язок певної громадської функції, яка може бути локально обмеженою або загальною.

Джон Стюарт Міл (1806-1873). On Representative Government

1. **Пріоритетність потреб розвитку, які потребують діяльності уряду.** Застосування е-управління найкраще інтегрується до сфер, пов'язаних з потребами розвитку суспільства. Це надає широкої підтримки, полегшує подолання труднощів та забезпечує увагу і підтримку з боку суспільства.
2. **Ефективність та результативність як основні критерії діяльності уряду.** Найкраще, коли роль, яку відіграє уряд в таких сферах, оцінюється частково або в основному за факторами, які привносять ІКТ. Зв'язок між застосуванням ІКТ, оптимізацією урядових операцій та досягненням важливих цілей соціального розвитку є дуже переконливим аргументом для подальшого розвитку е-уряду.
3. **Наявність (початкового) фінансування.** Навіть початкові (пілотні) функції е-уряду повинні починатись із розуміння необхідних, їх аналізу та з надійного фінансування. До фінансування, коли б воно не було розпочато та здійснено, слід ставитися як до бізнесових інвестицій, від яких чекають повернення.
4. **Навички та культура державної служби.** Можливість і бажання з боку державних службовців підтримки е-уряду, або як мінімум, повинні прагнути навчання та змін. Культура, яка привалює серед державних службовців, визначає оцінку очікуваних втрат, які можуть виникнути внаслідок застосування е-уряду окремими державними службовцями та тим самим призвести до виникнення можливої супротивної сили та надати ефективності лобіюванню інтересів, спрямованих проти змін (якщо це має місце).
5. **Співпраця.** Необхідні внутрішня співпраця та зусилля (всередині та між державними органами (повинні бути скоординовані перед тим, як

е-уряд виходить в он-лайн, щоб запобігти дублюванню, забезпечити взаємну оперативність та задовольнити очікування користувачів.

6. **Юридичне забезпечення.** Впровадження е-уряду супроводжується специфічними юридичними вимогами, які повинні бути розглянуті та затверджені завчасно.
7. **Інфраструктура ІКТ.** Потреби інфраструктури повинні бути оцінені згідно з вимогами та бажаними результатами запланованого розвитку електронного уряду. Відсутність одного обмежує друге. Все, що лежить поза цим, несе небезпеку, що інфраструктура ІКТ перетвориться на дороге та некорисне офісне обладнання.
8. **Політичне лідерство та довготермінова політична підтримка.** Керівництво державного сектору повинно бути підтримувати ідею е-уряду, здійснювати його широку підтримку, бажати навчатися. Це породжує всі важливі позитивні ознаки, які повинні отримати державні службовці від свого найвищого керівництва.
9. **Залучення громадськості.** Громадськість повинна широко залучатись до розвитку електронного уряду з метою виявлення інформаційних та інших потреб громадян у системі електронного урядування.
10. **Плани розвитку людського потенціалу та технічної інфраструктури.** Спрямовані на виявлення та усунення всіх форм цифрової нерівності у доступі до послуг електронного урядування.
11. **Співпраця.** Взаємодія уряду з представниками бізнес-структур та громадських організацій, обговорення інформаційних, технологічних, фінансових та освітніх питань функціонування створюваної інформаційної інфраструктури.
12. **Моніторинг та оцінка.** Встановлення відповідальності, критеріїв розвитку е-уряду, прозорого контролю цих критеріїв, як важливого чинника успіху впровадження електронного урядування.
13. **Доступ та навички.** Сприяння оволодінню потенційними користувачами навичками доступу до е-уряду у найкоротші терміни з найменшими витратами коштів та зусиль.
14. **Врахування доданої вартості.** Проектування розвитку е-уряду повинно включати розрахунки доданої вартості, яка буде привнесена користувачам через його застосування.
15. **Приватність та безпека.** Питання безпеки та приватності - такі, якими вони сприймаються на загальнокультурному рівні - необхідно розглянути завчасно, відкрито. Громадськість може очікувати на проблеми в цій галузі, та будь-яка подібна новина (навіть неформальна) може відкинути вас назад та мати довготривалі наслідки.

Одним із питань є визначення конкретних шляхів для втілення у життя системи електронного урядування. В ЄС розроблена **інтегрована модель системи електронного урядування**, яка описує весь цикл її „життя”. Процес впровадження поділений на **9 основних етапів**, кожен з яких є важливим для повноцінного функціонування е-Урядування:

1. **„Готовність до е-Урядування”**. Для початку створення та функціонування електронного урядування потрібна наявність політичної волі, тобто бажання та розуміння урядовцями та політичними діячами необхідності впровадження електронного урядування.
2. **„Якісний та різноманітний доступ”**. Відбувається визначення шляхів отримання доступу до державних послуг. До основних шляхів відносять Інтернет, цифрове телебачення/радіо, мобільні пристрої, телефонні вузли, організації.
3. **„Фінансування та підписання контрактів”**. Етап, що визначає обсяги фінансування та конкретних виконавців програми.
4. **Розробка „Апарату впровадження” технологічних методів**. Етап, на якому визначається архітектура (структура самої системи електронного урядування у визначених межах), інтеграція нових систем взаємодії держави та суспільства у суспільні відносини), визначення шляхів спрямування коштів, взаємодія (забезпечення повноцінної взаємодії суспільства та державних установ у нових формі відносин).
5. **„Сприймання та використання”**. Визначаються цільові групи (учасники), на яких спрямовано дію системи е-Урядування (бізнес-кола, службовці та власне уряд). Визначення цільових груп є важливим етапом при побудові е-Урядування, адже саме це дозволяє точно визначити вимоги, що будуть висуватись до системи.
6. **„Зміни в системах суспільних цінностей”** Визначаються ті зміни, які відбулись внаслідок впровадження нової форми відносин держави та суспільства – економічні (розвиток бізнесу), соціальні (освіта, здоров'я) та демократичні (забезпечення більшої відкритості та прозорості влади для громадян, можливість громадян брати участь у вирішенні державних питань).
7. На основі аналізу інформації, отриманої з пунктів 5 та 6, відбувається **„Визначення шляхів реформування”** системи електронного урядування відповідно до змін, що відбулися у суспільстві. Особлива складність цього етапу полягає у широкому колі тих сфер, на які він впливає. Як узагальнюючий елемент двох останніх етапів впровадження систем електронного урядування, він здійснює фактичне соціальне програмування цільових груп, що не є основною метою впливу системи, та визначає зміни у системі суспільних цінностей які відбулись саме у нецільових групах.
8. **„Зміни”**. Відповідно до попереднього етапу відбуваються конкретні зміни у діяльності комплексу технологічних методів впровадження, що дозволяє системі електронного урядування реагувати та самовдосконалюватись відповідно до вимог суспільства.
9. **„Потенціал розвитку”**. Після проходження всіх етапів відбувається оцінювання урядом та керівництвом держави потенціалу розвитку системи. Слід відзначити, що під час становлення системи електронного урядування такі етапи, як прояв політичної волі, визначення шляхів доступу, укладання контрактів та фінансування відбуваються, переважно, один раз, в той час як всі інші відбуваються циклічно,

що є основою забезпечення мобільності та вдосконалення системи електронного урядування.

Кінцевою метою впровадження електронного урядування є забезпечення виконання *основних вимог*, що висуваються до таких систем. Зокрема, це:

- надання послуг у будь-який момент часу (електронний уряд працює цілодобово). Одна з найголовніших вимог – можливість громадян цілодобово отримувати послуги від держави. Робить уряд в цілому більш доступним для суспільства, як наслідок – посилення взаємодії та довіру у громадян до діяльності уряду;
- максимальна простота і прозорість. Оскільки основними споживачами послуг уряду є переважно громадяни, які не є фахівцями з інформаційних технологій, до систем через які надаються послуги від уряду до громадян висуваються вимоги створення сайтів та порталів з підвищеним показником usability¹;
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні задовольняти принципам загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну). Використання єдиних стандартів потрібно для підвищення взаємної інтеграції урядових систем у єдину інформаційно-аналітичну систему, що дозволить підвищити ефективність для кінцевих користувачів (використання єдиних стандартів та єдиного зразку інтерфейсу полегшить перехід користувачів з однієї системи в іншу);
- забезпечення конфіденційності і виконання правил інформаційної безпеки. Однією з головних вимог до органів державної влади у процесі їх спілкування з громадянами в режимі он-лайн є забезпечення конфіденційності їх персональної інформації, яка необхідна для отримання послуг вищого рівня (заповнення податкових декларацій, отримання різноманітних сертифікатів тощо);
- орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень. З огляду на інтегровану структуру електронного урядування необхідність врахування думки громадян, щодо функціонування всієї системи (для подальшої її модернізації) є одним з ключових моментів, нехтування яким фактично унеможлиблює її вдосконалення.

Впровадження електронного урядування повинно відбуватись поетапно, з урахуванням загальної схеми та тих етапів на яких вона перебуває. Необхідно розуміти, що впровадженням комп'ютерних технологій повинно рухати бажання дійсно підвищити ефективність обслуговування населення чиновниками усіх рівнів, полегшити їх взаємодію.

Запитання для самоперевірки:

1. Назвати загальні для більшості країн світу проблеми державної служби та державного управління.

¹ Usability – доступність інтерфейсу програми (сайту) для кінцевого користувача (враховуються доступність в опануванні та використанні)

2. Розкрити сутність поняття «система електронного урядування».
3. Назвати основні моделі електронного урядування, що отримали практичне втілення в США, Європі, Азійсько-Тихоокеанському регіоні та Росії.
4. Розкрити особливості впровадження систем електронного урядування країнами-лідерами Канада та США та країнами, близькими до лідерства.

Література

1. Тоффлер Э. Третья волна .- Сам.:АСТ, 2004.- 784 с.
2. Steven Clift, E-Democracy Resources [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.publicus.net> .- Заголовок з екрану.
3. Частина третя. Підґрунття громадянського суспільства – урядові сервіси для громадян і бізнесів [Електр.ресурс].-Спосіб доступу:URL: <http://golob.narod.ru/egovtret.html>.-Загол. з екрану.
4. Гутри И.С. Основные стратегии формирования электронного правительства // Технологии информационного общества - Интернет и современное общество: труды VI Всероссийской объединенной конференции. Санкт-Петербург, 3 - 6 ноября 2003 г. - СПб.: Изд-во Филологического ф-та СПбГУ, 2003. С. 118-120.
5. Станкевич Л.Т., Новоженина Н.О. Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика // Технологии информационного общества - Интернет и современное общество: труды VI Всероссийской объединенной конференции. Санкт-Петербург, 3 - 6 ноября 2003 г. - СПб.: Изд-во Филологического ф-та СПбГУ, 2003. С. 128-129.
6. Пятая Всероссийская объединенная конференция “Технологии информационного общества - Интернет и современное общество” (IST/IMS-2002) [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru> .- Заголовок з екрану.
7. Руководство по компьютеризации функций государственного управления: секторы, этапы, возможности и вызовы управления в режиме реального времени [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.infousa.ru .- Заголовок з екрану.
8. eGov-benchmarking 2005 [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf .- Заголовок з екрану.
9. Antonio A. The European Union and its Egovernment development policy: Following the Lisbon Strategy Objectives [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.euocities.org/euocities/documents/egov.alabau.pdf> .- Заголовок з екрану.
10. Europa - The European Union On-Line [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.europa.eu.int> .- Заголовок з екрану.
11. E-government Bulletin: the inside track on electronic public services [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.headstar.com/egb> .- Заголовок з екрану.

12. ElectricNews.net:News [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.enn.ie/> .- Заголовок з екрану.
13. Портал Министерства информационных технологий и связи РФ [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.minsvyaz.ru> .- Заголовок з екрану.
14. Оболонский А.В. Бюрократия для XXI века? Модели государственной службы: Россия, США, Англия, Австралия. — М.: Дело, 2002. 168 с.
15. World Bank eGovernment website. [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/> .- Заголовок з екрану.
16. E-Government Strategy USA [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.whitehouse.gov/omb/egov/2003egov_strat.pdf .- Заголовок з екрану.
17. Agence pour le Développement de l'Administration Electronique [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.adae.gouv.fr/index.php3> .- Заголовок з екрану.
18. Welcome to Oasis [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.oasis.gov.ie .- Заголовок з екрану.
19. Der elektronische Akt (ELAK) [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.cio.gv.at/elektronischerAkt/> .- Заголовок з екрану.
20. Использование ИКТ в государственном управлении. пути формирования электронного управления в Узбекистане. [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.module.ddi.uz/> .- Заголовок з екрану.
21. Світова доповідь ООН з питань державного сектору 2003: Е-уряд на перехресті [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: http://www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_egov_on_crossroad.pdf .- Заголовок з екрану.
22. INSEAD [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.insead.edu/mba/home/index.htm> .- Заголовок з екрану.
23. Дрожжинов В.И. Электронные правительства: причины возникновения и состояние развитости в странах мира [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf10.html>.- Заголовок з екрану.
24. Дятлов С.А. Электронное правительство: понятие, структура, функции [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf11.html>.- Заголовок з екрану.

НОРМАТИВНА БАЗА РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

... Держава не є формою суспільства, яку людина дістає в дарунок, її треба викувати з важким трудом... За походженням держава складається із суміші рас і мов. Вона є перевершенням усякої природної спільноти. Вона різнокровна і різномовна.

Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955). Бунт мас

Світова практика нормативного регулювання електронного урядування

В кожній країні розроблюються власні пакети законодавчих актів, що повинні законодавчо обґрунтувати введення системи е-урядування. В багатьох країнах прийняті програми „E-Government Strategy”. Для України найбільш корисним досвідом є європейський та російський. Однак, в світлі євроінтеграційних намірів України та зважаючи на позитивний досвід розв’язання проблем електронного урядування саме у європейських країнах, варто певною мірою дослідити законодавче забезпечення процесів впровадження електронного урядування ЄС.

На сьогоднішній день в Європейських країнах при побудові систем електронного урядування керуються багатьма документами (Директивами та Рекомендаціями) які мають різноплановий характер. Сюди, зокрема, відносяться:

- „План Дій е-Європа 2005”;
- Рекомендацію 14 (99) про універсальні суспільні послуги, що стосується нових комунікаційних і інформаційних послуг;
- Резолюцію 1191 (1999) про інформаційне суспільство і цифровий світ;
- Рекомендацію 19 (2001) Комітету Міністрів державам-членам про участь громадян у місцевому громадському житті;
- Рекомендацію 1586 (2002) про цифровий розрив та освіту;
- Резолюція 1279 (2002) про нову економіку та Європу;
- Конвенцію про інформаційне та правове співробітництво стосовно "Послуг інформаційного суспільства", Москва, 04.10.2001 р.;
- Конвенцію про захист індивідів у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних, Страсбург, 28.01.1981 р.;
- Конвенцію про кіберзлочинність, Будапешт, 23.11.2001 р.;
- Рекомендацію № R (99) 5 Комітету Міністрів державам-членам про захист приватності в Інтернеті;
- Рекомендацію 1559 (2001)1 Комітету Міністрів про підготовку працівників до використання нових технологій

На сьогоднішній день більшість осіб, відповідальних в Європейських структурах програм електронного урядування та безпосередніх виконавців, розуміють необхідність вироблення єдиної системи критеріїв (принципів), що висуваються для таких систем. З цією метою в Талліні (18-19 червня, 2003 р.), Міжсекційною експертною групою з електронного

урядування було складено „Рекомендації з е-урядування Комітету Міністрів Ради Європи”. Рекомендації дають змогу висвітлити загальну спрямованість поглядів на розвиток електронного урядування в об’єднаній Європі.

Проект Рекомендацій склав 10 основних принципів, які є базовими при побудові системи електронного урядування:

Принцип 1. Обсяг і законодавча основа Рекомендацій

Положення Рекомендацій поширюються на усі державні органи влади, муніципальні та місцеві органи влади, а також інші організації та агенції, які виконуються державні функції.

Принцип 2. Е-демократія

Держави-члени повинні:

- знаходити шляхи застосування е-технологій для покращення відповідного реагування державних органів;
- визначити юридичну основу, що дозволить е-участь з поміж інших інструментів участі, прийнятих у державному урядуванні;
- забезпечити е-участь у місцевому, регіональному, національному та міждержавному суспільному житті, а також підтримувати е-участь в усьому розмаїтті наявних спільнот на місцевому рівні (об’єднань як за місцевим принципом, так і за інтересами) та відповідно до ідей, позицій і суспільних цінностей, притаманних цим співтовариствам;
- визнавати й використовувати можливості, які можуть привнести е-технології для покращення прозорості демократичного процесу прийняття рішень всередині та між органами державної влади;
- робити зі своєї власної ініціативи офіційні документи доступними он-лайн для громадськості, коли це в інтересах забезпечення прозорості державного управління чи може сприяти інформованій участі громадськості з питань, що становлять суспільний інтерес; та заохочувати центральні, регіональні та місцеві органи державної влади робити так само;
- робити офіційні документи доступними он-лайн для громадськості у нескороченій версії, щоб забезпечити громадськість і медіа можливість скласти власну точку зору з потрібного питання;
- працювати з електронним ЗМІ як центральними партнерами у поширенні державної інформації, і, роблячи це, намагатися отримати думки професійних журналістів як представити державну інформацію задля найкращого її представлення;
- звертати увагу на необхідність зворотнього зв’язку з учасниками, а також подальшої підтримки е-участі та он-лайнових консультацій і дебатів;

*Народ спроможний створити державу лише в міру власної уяви. Ось чому всі народи доходили тільки до певної межі у своєму державному розвитку, а саме до межі, яку природа поклала їхній уяві
Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955).
Бунт мас*

- визнаючи роль ЗМІ у заохоченні е-участі, громадського контролю та прозорості, підтримувати модернізацію ЗМІ - зокрема, місцевих та регіональних ЗМІ та навчання журналістів - задля повноцінного використання ними можливостей запропонованих е-технологіями;
- посилити контроль за виробленням рішень державними органами шляхом удосконалення доступу до інформації і комунікаційних засобів усередині та їх використання між державними органами;
- покращити демократичний процес прийняття рішень шляхом зосередження уваги на засобах та інформації, що забезпечує прийняття відповідних рішень органами законодавчої, судової та виконавчої гілок влади;
- забезпечити можливість голосування під час виборів за допомогою електронних засобів на всіх рівнях урядування як засіб покращення залучення громадян до врядування;
- забезпечити використання е-технологій, щоб підтримати членів, що обираються на місцевому рівні, у здібності їх ролі представляти виборців;
- використовувати можливості е-технології для підтримки участі й доступу до інформації, спрямовувати зусилля в цій сфері особливо на обмежені в доступі або й усунені від нього групи населення;
- сприяти розвитку нових форм для вираження своїх поглядів громадянами, діяльності мережених спільнот, на зразок громадських мережених спільнот, громадських платформ, ініціативних груп за інтересами відповідно до існуючого законодавства;
- вжити необхідних та відповідних заходів для забезпечення спрощеного доступу до державних урядовців.

Принцип 3. Якість державних послуг

Держави-члени повинні підтримувати розвиток практики, стратегій та програм е-послуг:

- які створені при консультуванні з громадянами й бізнесом;
- покращання шляхом залучення частини громадян та представників ділових кіл до нових видів е-послуг;
- перевага розвитку й запровадженню е-послуги для громадян та бізнесу;
- забезпечення е-послуг, які диференціюються відповідно до типів споживачів, надання можливості громадянам та бізнесу видозмінювати е-послуги згідно з їх потребами;
- передбачати е-послуги, які задовольняють мовні інтереси споживачів відповідно до демографії географічного району, що обслуговується;
- звертати увагу на громадян, які не мають доступу до Інтернету чи не володіють навичками е-грамотності, забезпечуючи їх якісним обслуговуванням через різноманітні форми доступу (при безпосередньому прийомі або через телефон чи електронні засоби);

- передбачати проведення "безперервного" обслуговування для користувача через різноманітні послуги та канали доступу;
- надання можливості пошуку за картою Веб-сайту, що ґрунтується на різних характеристиках користувачів;
- забезпечення компетентного надання е-послуг відповідно до контингенту користувачів;
- забезпечення постійного електронного оновлення для споживачів та бізнесу відповідно до їх потреб та інтересів, щодо змін до документів, включаючи стенограми та розклади засідань офіційних державних установ;
- укладання списків питань, що найчастіше задаються, та відповідей;
- включають засоби просування е-послуг через сегментовано маркетингову стратегію, використовуючи он-лайн та оф-лайн засоби, в тому числі масові розсилки повідомлень (не спам);
- покращення якості безпосереднього обслуговування через так звані "**всі послуги в одному місці**" (англ. - "*one stop shop*") - які дозволяють громадянам мати доступ до всіх потрібних державних послуг в одному місці.

Принцип 4. Доступ до державних е-послуг

Держави-члени повинні заохочувати центральні, регіональні та місцеві органи державної влади до розробки та впровадження політики електронного урядування та стратегії е-послуг, які:

- створені на принципі загального доступу, включаючи тих, хто не має доступу до Інтернету вдома;
- спрямовані на недопущення або зменшення цифрового розриву, шляхом надання е-послуг, доступних всім громадянам, незалежно від раси, статі, релігії чи інших особистих чи соціальних ознак;
- забезпечують обмежені у можливостях групи без додаткових для них витрат;
- сприяють зростанню обізнаності серед постачальників продукту та послуг стосовно потреб обмежених у можливостях верств населення;
- передбачають розвиток міжсекторного партнерства для створення доступних громадських пунктів доступу, усвідомлюючи, що забезпечення загального доступу - в інтересах комерційного сектора;
- сприяють утвердженню стандартів, які існують або виробляються, для доступних е-послуг;
- роблять доступними офіційні документи он-лайн у різних електронних форматах;
- дбають, щоб е-послуги створювалися й втілювалися відповідно до таких принципів:
 - √ **ідентифікація**: суспільство має знати, яку інформацію можна отримати й від якого органу влади, як і де вона може бути зосереджена;

- √ **доступність**: інформація повинна зберігатися в стандартній цифровій формі й бути доступною через електронний засіб чи носій даних;
- √ **керованість**: громадськість не повинна "втомитися" в кількості та складності інформації, а, навпаки, бути спроможною віднайти свій власний шлях у системі. Повинна надаватися карта Веб-сайтів, створена з урахуванням гендерних відмінностей у пошуку та техніці користування інформацією;
- √ **прийнятність**: ціни на інформацію не повинні ставати перешкодою для доступу;
- √ **надійність**: суспільство повинно бути переконане в правильності, повноті й автентичності інформації;
- √ **ясність**: інформація повинна біти зрозумілою за змістом, контекстом та викладом.

Принцип 5. Розвиток е-освіченості

Держави-члени повинні заохочувати центральні, регіональні та місцеві органи державної влади дотримуватися таких принципів:

- розглядати поліпшення е-освіченості як частину ширшого контексту розвитку інформаційної грамотності;
- визнати, що якість державних послуг, а також міра доступності до них користувачів, залежить від е-грамотності як набувачів послуг, так і користувачів;
- забезпечувати належну підготовку державних службовців для:
 - √ проектування та надання послуг он-лайн;
 - √ управління електронною інформацією;
 - √ обізнаності з вимогами відповідного законодавства (наприклад, законодавства про приватність, свободу інформації та захист даних);
 - √ оволодіння принципами обслуговування клієнтів;
- сприяти належній підготовці всіх обраних представників і призначених службовців до використання обладнання е-технології та Інтернету у їх роботі й виконанні обов'язків по прийняттю рішень;
- запровадити програми е-грамотності в школі й забезпечити відповідну підготовку вчительського складу до користування обладнанням е-технологій та Інтернету;
- створити можливість для безперервного навчання й поліпшення е-грамотності для усіх груп громадян;
- підтримувати комерційний сектор у справі інвестування в е-грамотність, сприяючи його переконаності в вигідності цієї справи.

Принцип 6. Ефективне впровадження й керівництво електронним урядуванням

Держави-члени повинні слідувати цим рекомендаціям для розвитку, впровадження та управління їх політикою електронного урядування, стра-

тегій і програм і повинні заохочувати центральні, регіональні й місцеві органи державної влади робити це саме:

- працювати разом з іншими національними, регіональними та місцевими зацікавленими особами, враховуючи точки зору всіх груп суспільства, виробляти спільне бачення стратегічного напрямку, розуміння ролі електронного урядування в наданні удосконалених результатів для громадян та бізнесу;
- визнати, що запровадження електронного урядування є вимогою й відповідальністю усіх державних органів влади в усіх сферах чи рівнях врядування;
- визначити фінансові й людські ресурси для цієї концепції та реалізації політики електронного урядування, стратегій і програм;
- усвідомлювати, що потенційна вигода е-технологій буде отримана в тому разі, якщо паралельно досягатимуться зміни в організації роботи органів державної влади;
- домогтися, щоб виконавче й політичне керівництво електронного урядування було міцним і мало підтримку;
- спрямувати державні ресурси на покращення інфраструктури технології та комунікацій, необхідних для електронного урядування;
- співпрацювати з організаціями комерційного сектора в визначенні та реалізації їх політики електронного урядування, стратегії та програми;
- через партнерську співпрацю домагатися розвитку і вдосконалення управлінських та технічних навичок державних службовців;
- автоматизувати процеси зворотного зв'язку, що розширює сферу надання послуг та усуває непотрібну бюрократію в обробці, зменшує можливість помилки, та покликано зменшити витрати та покращити послуги.

Принцип 7. Приватність і захист даних

Державам-членам необхідно заохочувати центральні, регіональні та місцеві державні органи в тому, щоб вони дотримувалися цих рекомендацій при виробленні, втіленні та управлінні їх політикою електронного урядування, стратегією та програмами:

- гарантувати, що приватність, свобода інформації, захист даних, права людини, а також інші відповідні положення національного законодавства і міжнародних документів із захисту приватності особи, поширення персональних даних всередині та між державними органами, будуть взяті до уваги;
- забезпечити погодженість серед органів державної влади щодо способів зберігання й використання персональних даних;
- інвестувати у відповідну інфраструктуру, щоб забезпечити на весь час дотримання приватності, конфіденційності та надійності послуг он-лайн;
- активно працювати над створенням атмосфери довіри населення до інтерактивних каналів взаємодії он-лайн, а також сприяти в захисті

приватності та захищеності приватних даних і запобігати неправильному використанню даних;

- інформувати громадськість про те, як інформація використовується органами державної влади;
- виробити мінімальні стандарти граничних термінів, впродовж яких надається відповідь на запит: яка інформація знаходиться в розпорядженні державного органу і як вона може або вже зберігається, поширюється між державними органами згідно із законодавством.

Принцип 8. Оцінка впливу і ефективності витрат електронного урядування

Держави-члени повинні:

- усвідомлювати, що в інтересах держав-членів та їх виборців ефективно поширювати теоретичний і практичний досвід електронного урядування, й шукати шляхи у зв'язку з цим для передачі його іншим;
- визначити із залученням громадян і бізнесу конкретні завдання по забезпеченню офіційною інформацією он-лайн, уможливленню взаємодії з громадянами та бізнесом при використанні е-каналів, наданню державних послуг он-лайн, запровадженню е-послуг;
- ознайомити громадян і бізнес із завданнями та графіком програм національного, регіонального та місцевого електронного урядування, пояснюючи його роль в розвитку національного інформаційного суспільства;
- вжити заходів для порівняння результатів запровадження е-урядування іншими державними органами влади - всередині держави та за її межами й сприяти обміну знаннями та досвідом між відповідними органами влади з метою їх запозичення;
- проводити дослідження діяльності органів державної влади з точки зору її відповідності сподіванням громадян і потребам бізнесу, а також аналіз ефективності витрат й визначення пріоритетних та неохоплених сфер для інтегрованого надання послуг.

Принцип 9. Технічні аспекти електронного урядування

Держави-члени повинні заохочувати центральні, регіональні та місцеві органи державної влади:

- зберігати й повідомляти дані згідно з прийнятими стандартами інформаційного забезпечення;
- схвалити й використовувати єдині стандарти навігаційного Веб-сайтового протоколу;
- розглянути розвиток і використання центральної, розгалуженої інфраструктури з точки зору надійності, сприяти формуванню довіри до використання е-послуг та е-взаємодії для зміцнення зв'язку он-лайн між органами державної влади та громадянам й бізнесом;
- запроваджувати електронного урядування згідно з принципами операційної сумісності - намагатися спростити інтегрований зв'язок між різними системами державної адміністрації;

- використовувати стандартні промислові технології, де це можливо;
- розглянути питання про придбання й використання відкритого програмного забезпечення;
- створити, якщо немає, державний орган з розвитку, визнання та забезпечення стандартів для електронного урядування, використати можливість розвитку міжнародних стандартів для технічних аспектах електронного урядування.

Принцип 10. Держави-члени та регіональні й місцеві органи державної влади

Більшість принципів та положень цих рекомендацій однаковою мірою стосуються органів державної влади у кожній сфері та на кожному рівні урядування. Наступні положення призначені для центральних органів виконавчої влади і стосуються їх роботи з місцевими та регіональними державними органами. Їх відповідність для окремих держав буде різною й залежатиме від додаткових чинників - місцевої культури та норм. Отже, держави-члени повинні:

- працювати з регіональними та місцевими державними органами влади над виробленням чітких правил визначення розміру фінансової підтримки місцевого електронного урядування;
- порадившись із регіональними та місцевими органами влади, забезпечити чітке виконання плану робіт, що включає мінімальну кількість завдань і стандартів, яких мають дотримуватися регіональні та місцеві органи, постійно узгоджуючи плани й можливості, якими зв'язані всі органи влади;
- підтримувати доцільне, економічно ефективне впровадження, спонсоруючи "першорядні" та загальнонаціональні проекти, створені із залученням регіональних та місцевих органів влади, забезпечити розв'язання проблем електронного урядування, спільних для всіх регіональних чи місцевих органів влади;
- заохочувати місцеві органи влади до використання напрацювань "першорядних" та загальнонаціональних проектів, щоб підтримати їх місцеві пріоритети й уникнути непотрібних витрат державних коштів на дублювання, шляхом узгодження розкладу та методів, завдяки яким можуть бути отримані очікувані результати;
- співпрацювати з регіональними та місцевими органами влади у визначенні й забезпеченні національного електронного урядування технічними стандартами, інфраструктурою і структурами підтримки, що підходять для всіх місцевих органів влади;
- заохочувати місцеві органи влади до співпраці у запровадженні електронного урядування з іншими органами державної влади, а також комерційним сектором і всіма бажаними;
- підтримувати розвиток мереж і механізмів для обміну знаннями всередині державного апарату стосовно електронного урядування.

Крім Європейського досвіду, корисним саме для України є досвід країн пострадянського простору. Зокрема, Російська Федерація та Узбекистан на сьогоднішній день є лідерами процесів впровадження системи електронного урядування на пострадянському просторі.

Загальні цілі будь-якого гарного устрою повинні у кожній країні модифікуватися відносинами, що породжуються як місцевими умовами, так і властивостями мешканців. Саме з урахуванням цих відносин слід призначати для кожного народу особливу систему устрою, котра була б найкращою, причому не сама по собі, а для тієї держави, для якої вона створена.

Ж.-Ж.Руссо (1712-1778). Про суспільну угоду або Принципи політичного права

Нормативно-правове забезпечення діяльності електронного урядування в Україні

Законодавче забезпечення процесів електронного урядування є одним з основних на шляху успішного впровадження елементів цієї системи. В Україні розроблена широка законодавча база у сфері інформації та інформатизації. Особливу увагу нормотворчій діяльності в сфері побудови системи електронного урядування та процесів інформатизації в останні роки приділяє Кабінет Міністрів України. Так, у 2004 році Кабінетом Міністрів були визначені основні напрями розвитку нормативно-правової бази в сфері інформатизації: врегулювання питань впровадження електронних документів та електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, захисту персональних даних, формування та розвитку системи національних інформаційних ресурсів, розвитку телекомунікацій, захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних, впровадження державних стандартів у сфері інформатизації, запровадження технологій електронного урядування.

Варто стисло розглянути основні законодавчі акти, що регулюють процеси інформатизації в Україні.

Основні Закони України у галузі інформації та процесів інформатизації

Закон України „Про інформацію” від 30.10.97

Закон закріплює право громадян на інформацію, закладає правові основи інформаційної діяльності. Ґрунтуючись на Декларації про державний суверенітет України та Акті проголошення її незалежності, Закон стверджує інформаційний суверенітет України і визначає правові форми міжнародного співробітництва у галузі інформації. Метою і завданням Закону є встановлення загальних правових основ

...Народ - це не будь-яке зібрання людей, що якимось чином об'єдналися, але зібрання багатьох людей, пов'язаних між собою згодою у питаннях права та спільністю інтересів.

Цицерон (106-43 до Р.Х.). De republica

одержання, використання, поширення та зберігання інформації, закріплення права особи на інформацію в усіх сферах суспільного і державного життя України, а також системи інформації, її джерела, визначає статус учасників інформаційних відносин, і регулює доступ до інформації та за-

безпечує її охорону, захищає особу та суспільство від неправдивої інформації. Сферою дії Закону є інформаційні відносини які виникають у всіх сферах життя та діяльності суспільства і держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації.

Закон встановлює основні принципи інформаційних відносин до яких відносяться гарантованість права на інформацію; відкритість; доступність інформації та свобода її обміну; об'єктивність, вірогідність інформації; повнота і точність інформації; законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації. Законом визначаються суб'єкти (громадяни України, юридичні особи держави) та об'єкти (документована або публічно оголошена інформація про події та явища в галузі політики, економіки, культури, охорони здоров'я та в інших сферах) відносин.

Закон визначає такі основні поняття:

- *Інформаційна діяльність* – це сукупність дій спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави.
- *Основні напрями* інформаційної діяльності: політичний, економічний, соціальний, духовний, екологічний, науково-технічний, міжнародний тощо. Держава зобов'язана постійно дбати про своєчасне створення, належне функціонування і розвиток інформаційних систем, мереж, банків і баз даних у всіх напрямках інформаційної діяльності.
- *Основні види* інформаційної діяльності - одержання, використання, поширення та зберігання інформації.

Законом визначаються галузі, види, джерела інформації та режим доступу до неї:

- *Галузі інформації* – це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про відносно самостійні сфери життя і діяльності суспільства та держави.
- *Основними видами інформації* є – статистична інформація, масова інформація, інформація про діяльність державних органів влади та органів місцевого і регіонального самоврядування, правова інформація, інформація про особу, інформація довідково-енциклопедичного характеру, соціологічна інформація.
- *Джерелами інформації* є передбачені або встановлені Законом носії інформації: документи та інші носії інформації, які являють собою матеріальні об'єкти, що зберігають інформацію, а також повідомлення засобів масової інформації, публічні виступи.
- *Режим доступу до інформації* – це передбачений правовими нормами порядок одержання, використання, поширення і зберігання інформації. За режимом доступу інформація поділяється на відкриту інформацію та інформацію з обмеженим доступом.
- *Право власності на інформацію* – це врегульовані Законом суспільні відносини щодо володіння, користування і розпорядження інформацією. Даний розділ визначає інформацію як товар та дає визначення поняттю інформаційна продукція (це матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення інформаційних потреб для громадян державних органів, підприємств, установ і органі-

зацій) та інформаційна послуга (це здійснення у визначеній Законом формі інформаційної діяльності по доведенню інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб).

Закон також дає визначення учасників інформаційних відносин їх прав та обов'язків, встановлює основні принципи охорони інформації та відповідальності за порушення законодавства про інформацію, та встановлює основні засади здійснення міжнародної інформаційної діяльності.

Закон України „Про Національну програму інформатизації” (від 4 лютого 1998 року)

Національна програма інформатизації визначає стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки соціально-економічної, екологічної, науково-технічної, оборонної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах загальнодержавного значення. Національна програма інформатизації включає:

- Концепцію Національної програми інформатизації;
- сукупність державних програм з інформатизації; галузеві програми та проекти інформатизації;
- регіональні програми та проекти інформатизації;
- програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування.

Визначено основні принципи формування (виходячи з довгострокових пріоритетів соціально-економічного, науково-технічного, національно-культурного розвитку країни з урахуванням світових напрямів розвитку та досягнень у сфері інформатизації) і основне спрямування (розв'язання найважливіших загальносуспільних проблем та створення умов для інтеграції України у світовий інформаційний простір відповідно до сучасних тенденцій інформаційної геополітики).

Законом визначені сфера дії (поширюється на відносини, що виникають у процесі формування та виконання Національної програми інформатизації) та суб'єкти (замовники робіт з інформатизації; виконавці окремих завдань (проектів) інформатизації; організації, що здійснюють експертизу окремих завдань та проектів інформатизації; користувачі автоматизованих та інших інформаційних систем і засобів інформатизації) цього Закону.

Закон визначає **головну мету** (створення необхідних умов для забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави) та **основні завдання** (формування правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних передумов розвитку інформатизації; застосування та розвиток сучасних інформаційних технологій у відповідних сферах суспільного життя України; формування системи національних інформаційних ресурсів; створення загальнодержавної мережі інформаційного забезпечення науки, освіти, культури, охорони здоров'я тощо; створення загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування; підвищення ефективності вітчизняного виробництва на основі широкого

використання інформаційних технологій; формування та підтримка ринку інформаційних продуктів і послуг; інтеграція України у світовий інформаційний простір) Національної програми інформатизації.

Законом визначені основні функції органів державної влади у реалізації Національної програми інформатизації. До них відноситься:

- захист авторського права на бази даних і програми, створені для потреб інформатизації та особистої інформації;
- встановлення стандартів, норм і правил використання засобів інформатизації;
- забезпечення доступу громадян та їх об'єднань до інформації органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також до інших джерел інформації;
- визначення пріоритетних напрямів інформатизації з метою подальшої її підтримки шляхом державного фінансування та пільгового оподаткування;
- інформатизацію науки, освіти, культури, охорони довкілля та здоров'я людини, державного управління, національної безпеки та оборони держави, пріоритетних галузей економіки;
- підтримку вітчизняного виробництва програмних і технічних засобів інформатизації;
- підтримку фундаментальних наукових досліджень для розроблення швидкісних математичних і технічних засобів обробки інформації;
- забезпечення підготовки спеціалістів з питань інформатизації та інформаційних технологій;
- організацію сертифікації програмних і технічних засобів інформатизації;
- державне регулювання цін і тарифів на використання телекомунікаційних та комп'ютерних мереж для потреб інформатизації у бюджетній сфері;
- забезпечення інформаційної безпеки держави.

Законом визначаються замовники, порядок представлення та затвердження Національної програми інформатизації, принципи формування, виконавці окремих завдань (проектів), умови відбору нерезидентів виконавцями окремих завдань (проектів) Національної програми інформатизації.

Законом визначається основні напрями програм інформатизації та визначаються відповідальні органи влади за їх виконання:

- галузевих програм та проектів інформатизації (здійснюються міністерствами або іншими центральними органами виконавчої влади);
- регіональні програми та проекти інформатизації (інформатизації розробляються місцевими органами виконавчої влади як складова частина Національної програми інформатизації і погоджуються з Генеральним державним замовником Національної програми інформатизації);
- програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування (формується цими органами і повинні відповідати Національній програмі інформатизації, прийматися і виконуватися за погодженням

із Генеральним державним замовником).

Визначаються особливості закупівлі програмних, технічних та інших засобів для виконання Національної програми інформатизації, порядок використання програмних засобів, фінансове забезпечення та економічне стимулювання виконання Національної програми інформатизації

Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг” (від 22 травня 2003 року)

Закон встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Дія Закону поширюється на відносини, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів.

Закон дає визначення основних понять та термінів, що існують у сфері електронного документообігу:

- *обов'язковий реквізит електронного документа* - обов'язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили;
- *суб'єкти електронного документообігу* - автор, підписувач, адресат та посередник, які набувають передбачених законом або договором прав і обов'язків у процесі електронного документообігу;
- *електронний документ* - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною;
- *електронний підпис* є обов'язковим реквізитом електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа;
- *юридична сила електронного документа* не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму;
- *електронний документообіг* (обіг електронних документів) - сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів;
- *перевірка цілісності електронного документа* проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису;
- визначається *порядок зберігання електронних документів* на електронних носіях (строк зберігання повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері);
- визначається *організація електронного документообігу* (обіг електронних документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, пра-

ва та обов'язки суб'єктів електронного документообігу, вирішення спорів між суб'єктами електронного документообігу, відповідальність за порушення законодавства про електронні документи та електронний документообіг).

Закон України „Про електронний цифровий підпис” (від 22 травня 2003 року)

Цей Закон визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису.

Дія цього Закону не поширюється на відносини, що виникають під час використання інших видів електронного підпису, в тому числі переведеного у цифрову форму зображення власноручного підпису.

Якщо міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору.

Законом визначаються основні поняття сфери застосування *електронно-цифрового підпису*:

електронний підпис - дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних;

електронний цифровий підпис - вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа;

засіб електронного цифрового підпису - програмний засіб, програмно-апаратний або апаратний пристрій, призначені для генерації ключів, накладення та/або перевірки електронного цифрового підпису;

особистий ключ - параметр криптографічного алгоритму формування електронного цифрового підпису, доступний тільки підписувачу;

відкритий ключ - параметр криптографічного алгоритму перевірки електронного цифрового підпису, доступний суб'єктам відносин у сфері використання електронного цифрового підпису;

засвідчення чинності відкритого ключа - процедура формування сертифіката відкритого ключа;

сертифікат відкритого ключа (далі - сертифікат ключа) - документ, виданий центром сертифікації ключів, який засвідчує чинність і належність відкритого ключа підписувачу. Сертифікати ключів можуть розповсюджуватися в електронній формі або у формі документа на папері та використовуватися для ідентифікації особи підписувача;

посилений сертифікат відкритого ключа (далі - посилений сертифікат ключа) - сертифікат ключа, який відповідає вимогам цього Закону, виданий акредитованим центром сертифікації ключів, засвідчувальним центром, центральним засвідчувальним органом;

послуги електронного цифрового підпису - надання у користування засобів електронного цифрового підпису, допомога при генерації відкритих та особистих ключів, обслуговування сертифікатів ключів (формування, розповсюдження, скасування, зберігання, блокування та поновлення), надання інформації щодо чинних, скасованих і блокованих сертифікатів ключів, послуги фіксування часу, консультації та інші послуги, визначені цим Законом;

надійний засіб електронного цифрового підпису - засіб електронного цифрового підпису, що має сертифікат відповідності або позитивний експертний висновок за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації.

Закон визначає:

- суб'єктів правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису (підписувач, користувач, центр сертифікації ключів, акредитований центр сертифікації ключів, центральний засвідчувальний орган, засвідчувальний центр органу виконавчої влади або іншого державного органу, контролюючий орган);
- правовий статус електронного цифрового підпису (електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису, якщо електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису; під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису; особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті);
- призначення електронного цифрового підпису (призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється з використанням електронних документів. Електронний цифровий підпис використовується фізичними та юридичними особами - суб'єктами електронного документообігу для ідентифікації підписувача та підтвердження цілісності даних в електронній формі);
- основні вимоги до сертифіката ключа;
- права та обов'язки підписувача;
- положення про Центр сертифікації ключів (Центром сертифікації ключів може бути юридична особа незалежно від форми власності або фізична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності, що надає послуги електронного цифрового підпису та засвідчила свій відкритий ключ у центральному засвідчувальному органі або засвідчувальному центрі з дотриманням вимог цього Закону) – визначено його права та обов'язки;
- положення про Засвідчувальний центр (Кабінет Міністрів України за необхідності визначає засвідчувальний центр центрального органу виконавчої влади для забезпечення реєстрації, засвідчення чинності відкритих ключів та акредитації групи центрів сертифікації ключів, які надають послуги електронного цифрового підпису цьому органу і підпорядкованим йому підприємствам, установам та організаціям);

- основні умови скасування, блокування та поновлення посиленого сертифіката ключа;
- відповідальність за порушення законодавства про електронний цифровий підпис;
- порядок визнання іноземних сертифікатів ключів (іноземні сертифікати ключів, засвідчені відповідно до законодавства тих держав, де вони видані, визнаються в Україні чинними у порядку, встановленому Законом).

Закон України „Про державну таємницю” (від 21 січня 1994 року) регулює суспільні відносини, пов’язані з віднесенням інформації до державної таємниці, засекречуванням її матеріальних носіїв та охороною державної таємниці з метою захисту національної безпеки України.

Закон дає визначення основних термінів (державна таємниця, віднесення інформації до державної таємниці, гриф секретності, державний експерт з питань таємниці, допуск до державної таємниці, доступ до державної таємниці, засекречування матеріальних носіїв інформації, категорія режиму секретності, криптографічний захист секретної інформації, матеріальні носії секретної інформації, охорона державної таємниці, режим секретності, ступінь секретності, технічний захист секретної інформації).

Сферу дії Закону поширюється на органи законодавчої, виконавчої та судової влади, органи прокуратури України, інші органи державної влади, Верховну Раду Автономної Республіки Крим, Раду міністрів Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації усіх форм власності, об’єднання громадян, що провадять діяльність, пов’язану з державною таємницею, громадян України, іноземців та осіб без громадянства, яким у встановленому порядку наданий доступ до державної таємниці.

Закон регулює такі питання, як:

- здійснення права власності на секретну інформацію та її матеріальні носії;
- визначення інформації, що може бути віднесена до державної таємниці;
- порядок віднесення інформації до державної таємниці;
- процедуру засекречування та розсекречування матеріальних носіїв інформації (строки, оскарження рішень щодо засекречування матеріальних носіїв інформації та інше);
- процедуру охорони державної таємниці (організаційні заходи, вимоги до матеріальних носіїв секретної інформації, дозвільний порядок впровадження діяльності, пов’язаної з державною таємницею, положення про режимно-секретні органи, допуск, перевірка та відмова у допуску громадян до державної таємниці та інше);
- контроль за забезпеченням охорони державної таємниці та нагляд за додержанням законодавства про державну таємницю (контроль за забезпеченням охорони державної таємниці, нагляд за додержанням законодавства про державну таємницю);

- відповідальність за порушення законодавства про державну таємницю.

Закон України „Про захист інформації в автоматизованих системах” (від 5 липня 1994 року)

Метою цього закону є встановлення основ регулювання правових відносин щодо захисту інформації в автоматизованих системах за умови дотримання права власності громадянина України і юридичних осіб на інформацію та права доступу до неї, права власника інформації на її захист, а також встановленого чинним законодавством обмеження на доступ до інформації.

Дія закону поширюється на будь-яку інформацію, що обробляється в автоматизованих системах.

Закон визначає такі основні терміни в галузі автоматизованих інформаційних систем:

автоматизована система (АС) – система, що здійснює автоматизовану обробку даних і до складу якої входить технічні засоби їх обробки (засоби обчислювальної техніки і зв'язку), а також методи і процедури, програмне забезпечення;

інформація в АС – сукупність усіх даних і програм, які використовуються в АС незалежно від засобу їх фізичного та логічного представлення;

Проект Закону України „Про Загальнодержавну програму “Електронна Україна” на 2005 – 2012 роки”

Метою Загальнодержавної програми “Електронна Україна” на 2005 – 2012 роки (далі – Програма) є:

впровадження та використання новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій для задоволення інформаційних потреб громадян, суспільства та держави;

забезпечення розвитку національної складової глобальної мережі Інтернет і створення умов для широкого доступу фізичних та юридичних осіб до інформаційних ресурсів національних і глобальних мереж;

удосконалення механізму інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

забезпечення доступу громадян до інформації про діяльність органів державної влади;

надання органами державної влади інформаційних послуг фізичним та юридичним особам.

Законом визначаються основні етапи і напрями виконання Програми: Програму передбачається виконати двома етапами: 2005 – 2007 та 2008 – 2012 роки.

- створення нормативно-правової бази у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій;
- впровадження новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій в усіх сферах суспільного життя;
- розвиток системи телекомунікацій та національної складової мережі Інтернет.

Етапи та напрями:

1. Перший етап:

1.1. Створення нормативно-правової бази у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій:

- розробити проект Концепції розвитку законодавства у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій. Забезпечити гармонізацію національного законодавства із законодавством Європейського Союзу;
- розробити проекти нормативно-правових актів у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій, зокрема про електронну комерцію, архіви електронних документів, захист персональних даних, захист інформації тощо;
- розробити проекти нормативно-правових актів з питань надання загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг;
- розробити заходи щодо впровадження досвіду міжнародних організацій з питань розвитку медичної телематики у систему охорони здоров'я;
- розробити проекти державних стандартів для впровадження ідентифікаційних карток із вбудованим мікропроцесором;

1.2. Впровадження новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій в усіх сферах суспільного життя

- розробити та забезпечити експериментальне впровадження системи подання звітів та податкових декларацій в електронній формі до Державної податкової адміністрації та Держкомстату;
- забезпечити експериментальне впровадження терміналів для використання ідентифікаційних карток із вбудованим мікропроцесором;
- забезпечити підвищення кваліфікації державних службовців з питань використання інформаційних технологій;
- впровадити в систему юридичної освіти спеціальності з питань боротьби з кіберзлочинністю;
- розробити та забезпечити експериментальне впровадження на транспорті загального користування інтелектуально насичених інформаційних систем;
- створити та забезпечити експериментальне впровадження системи дистанційного управління рухомими об'єктами (зв'язок, навігація, спостереження);

1.3. Розвиток системи телекомунікацій та національної складової мережі Інтернет

- забезпечити запуск супутника зв'язку з можливістю його використання для надання доступу до мережі Інтернет;
- розробити та забезпечити експериментальне функціонування системи цифрового радіомовлення;
- забезпечити використання мережі кабельного телебачення для надання доступу до мережі Інтернет. Створити умови для радіодоступу до

цієї мережі в окремих регіонах;

- завершити перехід на використання цифрових технологій у первинній мережі телекомунікацій;
- створити в населених пунктах з кількістю населення понад 15 тис. осіб вузли доступу до мережі Інтернет без використання телефонних станцій;
- завершити будівництво цифрової телекомунікаційної мережі до районних центрів;
- створити та забезпечити функціонування пунктів колективного доступу до мережі Інтернет (не менше ніж один пункт на 100 тис. осіб);

2. Другий етап:

2.1. Створення нормативно-правової бази у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій:

- розробити та подати на розгляд Верховної Ради України проект Інформаційного кодексу України;
- розробити нормативні акти, що стосуються впровадження ідентифікаційних карток із вбудованим мікропроцесором;

2.2. Впровадження новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій в усіх сферах суспільного життя

- забезпечити впровадження системи подання звітів та податкових декларацій в електронній формі до Державної податкової адміністрації та Держкомстату;
- забезпечити впровадження терміналів для використання ідентифікаційних карток із вбудованим мікропроцесором;
- забезпечити впровадження на транспорті загального користування інтелектуально насичених інформаційних систем;
- забезпечити впровадження системи дистанційного контролю за рухом міського транспорту загального користування для його оптимізації;
- створити та забезпечити функціонування державної інтегрованої системи управління рухомими об'єктами (зв'язок, навігація, спостереження);
- створити та забезпечити функціонування загальнодержавної системи інформаційно-маркетингових центрів;
- розробити та здійснити заходи щодо впровадження системи цифрового радіомовлення;

2.3. Розвиток системи телекомунікацій та національної складової мережі Інтернет

- забезпечити стовідсоткове покриття території країни мережами мобільного стільникового зв'язку;
- забезпечити побудову широкопasmової мережі стільникового зв'язку третього покоління в містах Києві, Львові, Одесі, Запоріжжі, Дніпропетровську, Донецьку, Харкові;
- утворити в населених пунктах з кількістю населення понад 10 тис.

осіб вузли доступу до мережі Інтернет без використання телефонних станцій;

- забезпечити поетапний розвиток у сільській місцевості телекомунікацій на базі цифрових технологій з використання переважно вітчизняного обладнання; забезпечити доступ населення до мережі Інтернет в кожному населеному пункті;
- створити та забезпечити функціонування пунктів колективного доступу до мережі Інтернет (не менше ніж один пункт на 20 тис. осіб).

Основні Постанови КМУ в галузі інформації та інформатизації:

Для вирішення проблем впровадження інформаційних систем та інформаційних технологій в органах державної влади у 2004 році Кабінетом Міністрів України було прийнято ряд постанов та розпоряджень, зокрема, від 4 березня 2004 р. № 253 *“Про затвердження Порядку легалізації комп’ютерних програм в органах виконавчої влади”*, від 17 березня 2004 р. № 326 *“Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів”*, від 27 березня 2004 р. № 181 *“Про затвердження переліку завдань (проектів) Національної програми інформатизації на 2004 рік, їх державних замовників та обсягів фінансування”*, від 26 травня 2004 р. № 680 *“Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу”*, від 13 червня 2004 р. № 903 *“Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів”*, *„Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади”* від 28 жовтня 2004 року №1453. Окрім цих Постанов у попередні роки було прийнято ряд важливих документів (*„Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"* від 24 лютого 2003 р. N 208 та *“Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади”* від 29 серпня 2002 р. № 1302)

Постанова КМУ „Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" від 24 лютого 2003 р. N 208

Постанова визначає основні пріоритетні завдання щодо розвитку інформаційного суспільства (надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій).

Постанова встановлює основні заходи в процесі створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд":

- забезпечувати координацію діяльності органів виконавчої влади, пов'язаної із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів в Єдиний Веб-портал органів виконавчої влади та наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд";
- передбачити в проектах державного бюджету кошти на створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" у межах ко-

штів, призначених для фінансування Національної програми інформатизації;

- під час складання проекту державного бюджету передбачати кошти на виконання завдань, пов'язаних із створенням та впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади, в межах видатків на утримання зазначених органів;
- забезпечити дотримання вимог щодо захисту інформації, доступної через Єдиний Веб-портал органів виконавчої влади та інтегровані в нього Веб-сайти, електронні інформаційні системи і ресурси органів виконавчої влади;
- забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд";
- забезпечити надання громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" інформаційних та інших послуг, які потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин і забезпечення цілісності та достовірності інформації (з використанням електронного цифрового підпису);
- проаналізувати нормативно-правову базу функціонування та розвитку електронної інформаційної системи потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів "Електронний Уряд" і внести у разі потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів;
- розробити та затвердити перелік і порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд".

Постанова КМУ „Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади” від 28 жовтня 2004 року №1453

Типовий порядок встановлює загальні правила документування в органах виконавчої влади управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами, з моменту їх створення або одержання до відправлення чи передачі до архіву органу виконавчої влади.

Орган виконавчої влади здійснює електронний документообіг лише за умови використання надійних засобів електронного цифрового підпису, що повинно бути підтверджено сертифікатом відповідності або позитивним висновком за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації, одержаним на ці засоби від спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері криптографічного захисту інформації, та наявності посиленних сертифікатів відкритих ключів у своїх працівників – підписувачів.

Постанова визначає основні умови за яких документ підлягає відхиленню (відсутність у адресата надійних засобів електронного цифрового підпису, надходження не за адресою, зараження вірусом, негативного ре-

зультату перевірки на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів), процедуру перевірки електронного документу на цілісність і справжність, умови попереднього розгляду електронного документу.

Визначається організація роботи з внутрішніми та вихідними електронними документами (оформлення, реєстрація, підписання, затвердження, адресування та відправлення), процедура погодження електронних документів та здійснення зберігання електронних документів.

Постанова КМУ "Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади" від 29 серпня 2002 р. № 1302

Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади визначає, що оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі.

Визначено основні шляхи оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади:

- розміщення і періодичного оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади інформації відповідно до вимог цього Порядку на власних Веб-сайтах;
- створення Єдиного Веб-порталу Кабінету Міністрів України (далі - Веб-портал), призначеного для інтеграції Веб-сайтів органів виконавчої влади та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян. Координація робіт із створення Веб-порталу, його інформаційне наповнення, технічна підтримка, супроводження та встановлення регламенту і стандартів обміну інформацією між його складовими частинами здійснюється Секретаріатом Кабінету Міністрів України. Інформація, яка розміщується на Веб-сайтах органів виконавчої влади та Веб-порталі, повинна мати захист від несанкціонованої модифікації.

В постанові визначені основні елементи, що повинні бути розміщені на Веб-сайті органів виконавчої влади, Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міської держадміністрації. Визначаються додаткові елементи, що повинні бути присутні на Веб-сайті Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій.

Постанова КМУ "Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів" від 13 червня 2004 р. № 903

Порядок визначає процедуру акредитації центру сертифікації ключів (далі - центр), умови надання центром послуг електронного цифрового підпису, вимоги до його персоналу та захисту інформації.

Постановою визначається процедура акредитації центру сертифікації ключів, зокрема:

- акредитація центру здійснюється на добровільних засадах. Інформація про акредитацію центру сертифікації ключів та припинення його діяльності оприлюднюється центральним засвідчувальним органом на власному Веб-сайті та у друкованих засобах масової інформації;
- власне процедура реєстрації (порядок внесення документів, внесків в установчий фонд, визначаються умови за яких центр вважається акредитованим, умови проведення повторної акредитації, рішення про скасування акредитації, виписані обов'язки акредитованого центру, порядок генерації сертифіката користувача акредитованим центром та порядок функціонування акредитованого центру).

Постанова КМУ „Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу” від 26 травня 2004р. №680

Порядок визначає умови та вимоги до процедури засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу.

Постанова визначає такі терміни, що характеризують процес засвідчення наявності електронного документа:

послуга фіксування часу - процедура засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу шляхом додання до нього або логічного поєднання з ним позначки часу;

позначка часу - сукупність електронних даних, створена за допомогою технічних засобів та засвідчена електронним цифровим підписом центру сертифікації ключів, яка підтверджує наявність електронного документа (електронних даних) на певний момент часу.

У Порядку наведено види *послуг* фіксування часу: реєстрацію звернень, на підставі яких формується позначка часу; формування позначки часу за допомогою особистого ключа центру сертифікації; передачу користувачеві послуги фіксування часу сформованої позначки часу; реєстрацію та збереження позначки часу, переданої користувачеві послуги фіксування часу. Час, який використовується в позначці часу, встановлюється надійним засобом електронного цифрового підпису за київським часом на момент її формування, який синхронізований з Всесвітнім координованим часом (*UTC*) з точністю до однієї секунди.

Перевірка позначки часу проводиться користувачем послуги фіксування часу за допомогою відкритого ключа, наданого акредитованим центром сертифікації ключів.

Порядок визначає зобов'язання Акредитованого центру сертифікації ключів: забезпечити зберігання даних про надані послуги фіксування часу; забезпечити захист персональних даних користувачів відповідно до законодавства; надавати консультаційно-методичну допомогу користувачам послуг фіксування часу щодо порядку надання цих послуг; надсилати відповідно до законодавства контролюючому та центральному засвідчувальному органам інформацію про надання послуги фіксування часу.

Постанова КМУ „Про затвердження Порядку обов'язкової передачі документованої інформації” від 28 жовтня 2004р. №1454

Порядок визначає механізм обов'язкової передачі на зберігання центральному засвідчувальному органу або засвідчувальному центру посиленних сертифікатів відкритих ключів (далі - сертифікати), документованої інформації акредитованим центром сертифікації ключів (далі - акредитований центр) у разі припинення його діяльності. Метою зазначеної передачі є забезпечення можливості перевірки електронного цифрового підпису, накладеного на електронний документ підписувачем, відкритий ключ якого засвідчений в акредитованому центрі, що припиняє діяльність.

У Порядку визначено, яку саме документовану інформацію передає Акредитований орган (що засвідчив свій відкритий ключ у центральному засвідчувальному органі) до центрального засвідчувального органу або засвідчувальному центру:

- *електронні документи* - сертифікати, що були сформовані акредитованим центром, електронний реєстр сертифікатів, електронні документи, на підставі яких були сформовані, скасовані, блоковані та поновлені сертифікати підписувачів (якщо такий спосіб передбачений регламентом роботи акредитованого центру), список відкликаних сертифікатів;
- *документи на папері* - договори, на підставі яких підписувачам надавалися послуги електронного цифрового підпису, оригінали документів, що посвідчують фізичних та юридичних осіб - підписувачів, оригінали документів, на підставі яких були сформовані, скасовані, блоковані та поновлені сертифікати підписувачів, або засвідчені в установленому порядку їх копії, а також засвідчені в установленому порядку копії рішень (ухвал) судів щодо відшкодування збитків, понесених внаслідок неналежного виконання акредитованим центром своїх обов'язків.

Згідно Порядку електронний реєстр сертифікатів повинен містити такі дані: унікальний реєстраційний номер сертифіката; основні дані (реквізити) підписувача, які внесено до сертифіката; дата і час початку та закінчення строку чинності сертифіката; дата, час та причина скасування, блокування і поновлення сертифіката.

Постанова КМУ "Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів" 17 березня 2004 р. № 326

Положення визначає порядок формування та користування Національним реєстром електронних інформаційних ресурсів (далі - Національний реєстр). Національний реєстр ведеться з метою запровадження єдиної системи обліку електронних інформаційних ресурсів держави і формується з використанням новітніх досягнень у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Положення дає таке тлумачення терміну: Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів - це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, оброблення і зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електро-

них інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах.

До Національного реєстру включаються Веб-сайти, бази даних та реєстри в електронній формі.

Національний реєстр складається з еталонного, робочого, страхового та інформаційного фондів:

еталонний фонд - інформаційна система, призначена для накопичення, зберігання та обліку в контрольному стані відомостей про склад, зміст, розміщення та умови доступу до е-ресурсів;

інформаційний фонд - інформаційна система загального доступу користувачів до відомостей Національного реєстру, яка містить копії його еталонного фонду;

робочий фонд - інформаційна система, призначена для оброблення відомостей про склад, зміст, розміщення та умови доступу до е-ресурсів, інших робіт та внесення цих відомостей до Національного реєстру;

страховий фонд - архівні копії еталонного фонду Національного реєстру, призначені для його відновлення у разі повної або часткової втрати.

До Національного реєстру включаються е-ресурси органів державної влади, органів місцевого самоврядування та інших юридичних осіб публічного права, доступ до яких здійснюється через телекомунікаційні мережі загального користування. Включення до Національного реєстру е-ресурсів приватної форми власності здійснюється на добровільних засадах.

Положення визначає, що до Національного реєстру не включаються е-ресурси, які містять:

- відомості, що становлять державну таємницю;
- інформацію з обмеженим доступом;
- інформацію, розповсюдження якої заборонене законодавством.

Для включення е-ресурсу до Національного реєстру власник е-ресурсу або уповноважена ним особа протягом 30 днів після надання користувачам доступу до нього подає адміністраторові заяву за формою, встановленою Держкомзв'язку. У заяві зазначаються такі обов'язкові відомості: найменування е-ресурсу, його доменне ім'я та адреса електронної пошти, умови доступу до нього, анотація та ключові слова е-ресурсу, мова, обсяг інформації (у байтах), основні дані (реквізити) власника, основні дані (реквізити) розробника, дата надання користувачам доступу до цього е-ресурсу.

Інші відомості про е-ресурс можуть бути внесені до Національного реєстру за пропозицією його власника.

Слід зазначити, що нормативно-правова база сфери інформатизації потребує подальшого вдосконалення, зокрема з питань:

- формування, використання та захисту національних інформаційних ресурсів;
- сприяння розвитку вітчизняної індустрії програмних продуктів;
- створення та впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису;
- боротьби з кіберзлочинністю;

- криптографічного та технічного захисту інформації, охорона якої забезпечується державою відповідно до законодавства.

Окремі кроки в напрямку вирішення даних проблем робляться. Так у 2004 році продовжувалась підготовча робота щодо ратифікації Будапештської Конвенції про кіберзлочинність. Конвенція набрала чинності 1 липня 2004 р. для 6 країн, які її ратифікували. Україна підписала Конвенцію 23 листопада 2001 р. Важливим кроком на шляху створення правових умов для ратифікації Конвенції Верховною Радою України є внесення змін до Кримінального та Кримінально-процесуального кодексів України. Розроблено відповідний законопроект з урахуванням вимог щодо його гармонізації з Конвенцією та законодавством Європейського Союзу.

Запитання для самоперевірки:

1. Назвати основні закони, якими регулюється діяльність з впровадження системи електронного урядування в Україні.
2. Розкрити сутність та основні положення Закону України „Про електронні документи та електронний документообіг”.
3. Назвати основні документи (Директиви та Рекомендації), якими керуються у Європейських країнах при побудові систем електронного урядування.
4. Розкрити основні принципи електронного урядування, викладені у «Рекомендаціях з е-урядування Комітету Міністрів Ради Європи».

Література

1. Правове регулювання інформаційної діяльності України: станом на 1 січня 2001 року/Упоряд. С.Е. Демський; Від. ред. С.П. Павлюк.- К.:Юринком Унтер, 2001.- 688 с.
2. Центр порівняльного права при Міністерстві юстиції України [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.clc.org.ua/law/ .- Заголовок з екрану.
3. Progress Report. February 2004 [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/eEurope_Final_Progress_Report.pdf .- Заголовок з екрану.
4. Світова доповідь ООН з питань державного сектору 2003: Е-уряд на перехресті [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: http://www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_egov_on_crossroad.pdf .- Заголовок з екрану.
5. Державний департамент з питань зв'язку та інформатизації [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.stc.gov.ua/ .- Заголовок з екрану.
6. Урядовий портал [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.kmu.gov.ua .- Заголовок з екрану.
7. Свобода інформації, прозорість, електронне врядування: погляд громадянського суспільства [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_conference_15_06_2004.pdf .- Заголовок з екрану.

ОСНОВНІ НАПРЯМИ Е-ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

...Піддані вихваляють суспільний спокій, громадяни - свободу приватної особи; один надає перевагу безпеці власності, інший - безпеці особистості; один вважає, що найкращий уряд найсуворіший, інший наполягає - що найм'якший; цей бажає, щоб злочини каралися, той - щоб запобігалися; один вважає, що краще наганяти страху на сусідів, інший воліє залишитись їм невідомим; один задоволений, коли гроші перебувають в обігу, інший вимагає, щоб народ мав хліб. Навіть якщо узгодити між собою ці та подібні точки зору, чи дасть це нам можливість просунутися вперед?

Ж.-Ж.Руссо (1712-1778). Про суспільну угоду або Принципи політичного права

Схеми електронної взаємодії між державою і суспільством

На будь-якому етапі існування держави одним з основних завдань було забезпечення взаємодії між собою всіх інституцій. Стрімкий розвиток інформаційних технологій та становлення інформаційного суспільства спонукає державні органи влади модернізувати відносини з громадянами, бізнесом, а також взаємодію між собою.

Сьогодні не існує чітко визначеної класифікації взаємодії між державою та суспільством.

Нижче наводиться кілька найбільш вживаних класифікацій взаємодії різних учасників в межах системи електронного урядування, запропоновані дослідниками проблем електронного урядування.

Класифікацій взаємодії різних учасників в межах системи електронного урядування.

Класифікація 1 (Джерело: *Gisler/Spahni. Electronic Government – ein Uberblick [GiSp 02]*):

- уряд – громадяни (G2C) - відношення держави з громадянами;
- уряд – бізнес (G2B) - відношення держави з бізнесом;
- уряд – уряд (G2G) - відношення урядових установ.

Класифікація 2 (Джерело: *Balocco, Claudia. White Paper Electronic Government [Ba 01]*):

- уряд – громадяни (G2Z) - громадянин виступає як суверен по відношенню до держави (е-демократія);
- уряд – споживачі (клієнти)(G2C) - держава виступає як верховна влада по відношенню до громадянина (е-податки);
- уряд – бізнес (G2B) - відображаються взаємовідносини «держава – приватна економіка» (споживачі, ділові партнери і т.д.);
- уряд – уряд(G2G) - охоплюються всі внутрішні зв'язки між урядовими установами.

Класифікація 3 (Джерело: *Bock, Christian. eGovernment und Recht [GiSp 01]*):

- уряд – громадяни (G2C) - дії уряду спрямовані в бік громадянина (наприклад довідково-інформаційна діяльність);

- громадяни – уряд (C2G) - громадяни в ролі управлінців суверенною владою;
- уряд – уряд (G2G) - охоплюються всі внутрішні та зовнішні зв'язки між урядовими установами.

Класифікація 4 (Джерело: *Boller/Beuchat. Vertrauen und Sicherheit im Netz* [GiSp 01]):

- уряд – громадяни (G2Z) - сфера е-демократії (електронні вибори та голосування, а також опитування та інше);
- уряд – споживачі (G2C) - е-помічники та е-адміністрація в сфері повсякденного життя людей та організацій;
- уряд – бізнес (G2B) - держава, як продавець інформації та як діловий партнер;
- уряд – уряд (G2G) - всі внутрішні та зовнішні зв'язки між урядовими установами;
- громадяни – громадяни (Z2Z) забезпечення політичних процесів між громадянами (форуми).

Класифікація 5 (Джерело: *Informatikstrategieorgan Bund (ISB)* [ISB I]):

- уряд – громадяни (G2C) - всі відношення уряд-громадянин;
- уряд – організації (G2O) - відношення уряд – приватні та офіційні організації (наприклад – спілки та ін.);
- уряд – уряд (G2G) - взаємовідносини між державними установами;
- уряд – внутрішні компоненти (G-I) - Відношення в межах державної установи.

Класифікація 6 (Джерело: *Koordinationsgruppe Informationsgesellschaft (KIG)*. In: *E-Government in der Schweiz* (NetConsult AG.)):

- уряд – громадяни (G2C) - окремі громадяни, спілки, товариства за інтересами та ін.;
- уряд – господарства (G2B) - всі підприємства;
- уряд – суспільні установи (G2O) - установи освіти та культури;
- уряд – уряд (G2G) - внутрішні урядові організації.

Класифікація 7 (Джерело: *Speyerer Definitionen von Electronic Government* [RevL 02]):

- уряд – громадяни (G2C) - окремі громадяни, спілки, товариства за інтересами та ін.;
- уряд – бізнес (G2B) - всі підприємства;
- уряд – некомерційна (неурядова) організація (G2NPO/NGO)¹;
- уряд – уряд (G2G) - внутрішні урядові організації;

Наведені класифікації не є вичерпними, однак дають певне уявлення про системи відносин, в контексті яких західні дослідники розглядають основні проблеми при формуванні систем електронного урядування.

¹ NPO – Non-Profit-Organisation (некомерційна організація); NGO – Non-Government-Organisation (неурядова організація)

У даному навчальному посібнику обрано для розгляду систему класифікацій, яка виділяє три напрями взаємовідносин – “Уряд-Уряд”, “Уряд-Громадяни” та “Уряд-Бізнес”. Дана класифікація охоплює і узагальнює основні напрями взаємодії, в межах яких можуть бути розглянуті і менш значущі.

Сектор відносин „Уряд-Уряд” (G2G)

Один з головних секторів, що зазнає модернізації під час впровадження електронного урядування стає „Уряд-Уряд”, тобто міжвідомчі та внутрішньовідомчі відносини органів державної влади. Деякі дослідники також виділяють і четвертий сектор – „Уряд-Службовець (G2E). Проте, з огляду на те, що операції G2E є внутрішньовідомчими, вони можуть розглядатися як підгрупа сектора G2G.

Однією з основних мотивуючих сил, що спонукає ініціативи в секторі G2G, є підвищення ефективності управління владними установами та ефективності управління суспільством. Одним з очікуваних результатів, який згадують прихильники цього підходу, при рішенні інвестувати кошти в інформаційні технології, є економія засобів, що досягає підвищенням швидкості ділових операцій, що скорочують число працівників, необхідних для виконання цього завдання й поліпшуючу погодженість одержуваних результатів. В міру зростання уваги до зусиль по стримуванню збільшення витрати бюджетних коштів так само зростає інтерес до використання інформаційно-технологічних рішень по впорядкуванню процедур і скороченню витрат.

Однією з мотивуючих сил є також зростання уваги до удосконалення управління інформаційною технологією та державними ресурсами уряду.

Інформаційні потоки між різними урядовими відомствами різного рівня ієрархії характеризуються насиченістю й складністю. Для підвищення ефективності міжвідомчої роботи використовуються комп'ютерні системи. Практично в кожній країні створюються комп'ютерні інтегровані інформаційно-аналітичні системи (ІАС), які призначені, насамперед, для організації міжвідомчої інформаційної взаємодії в електронному вигляді, для забезпечення аналітичної підтримки прийняття рішень, на основі використання сучасних математичних методів.

Країни по різному підходять до проблеми підвищення ефективності міжурядових взаємовідносин. Майже завжди ці процеси пов'язані зі створенням *безпаперового документообігу*.

Одним з важливих завдань, які повинно вирішувати впровадження електронного урядування – *вдосконалення інформаційного забезпечення органів державної влади*. Саме стрімке зростання як кількісних, так і якісних та нових за формою показників інформаційної взаємодії змушує переглянути структуру інформаційного забезпечення органів влади.

Держава, хоч яка була б її форма - примітивна, антична, середньовічна чи сучасна, - є завжди запрошенням, що його одна група людей передає іншим групам, щоб спільно здійснювати якийсь почин.

Хосе Ортега-і-Гасет(1883-1955). Бунт мас

В Україні в рамках Національної програми інформатизації один з напрямків присвячено створенню відомчих інформаційно-аналітичних систем: системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної статистики, податкової адміністрації, митної служби, міністерств транспорту, праці й соціальної політики, аграрної політики, внутрішніх справ, інформаційно-аналітичну систему з питань надзвичайних ситуацій, Вищого арбітражного суду й багатьох інших. Одним з основних стримуючих факторів більш інтенсивної побудови інформаційно-аналітичних систем міністерств і відомств є недостатнє фінансування. Не менш важливим є завдання інформатизації обласних, міських, районних державних адміністрацій й органів місцевого самоврядування.

Сьогодні в органах державної влади існує й створюється значна кількість розрізнених інформаційних систем і ресурсів різного рівня. Основним завданням є створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи державних органів, що відзначено в Національній програмі інформатизації, де є окремий проект - "Створити інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади й місцевого самоврядування". Така система повинна базуватися на інформаційно-аналітичних системах міністерств і відомств, даючи максимальну можливість для спільного використання інформаційних ресурсів.

Етапність створення ІАС повинна бути така: спочатку повинна бути створена загальне інформаційне середовище для взаємного спілкування державних органів (телекомунікаційна мережа, електронна пошта), потім повинен бути введений електронний документообіг, створені міжвідомчі електронні інформаційні ресурси й, нарешті, поставлені й вирішені аналітичні завдання. Саме така етапність дозволить вирішити проблему залучення до використання нових технологій широкого кола держслужбовців, не завжди готових працювати з комп'ютером.

Як база для інтеграції повинна використатися інформаційно-аналітична система Кабінету Міністрів України, роботи зі створення якої активізувалися в 2001.

Варто відзначити, що на кінець 2005 року навіть найрозвинутіші (в інформаційній сфері) країни висувають в якості завдання-максимуму створення безпаперових систем документообігу, що свідчить про складність процесів автоматизації в органах державної влади.

Сектор відносин „Уряд-Громадянин” (G2C)

Ініціативи G2C призначені полегшувати взаємодію населення з органами державного управління, що, на думку деяких спостерігачів, становить головну мету електронного урядування. Ціль цих ініціатив полягає в тому, щоб намагатися зробити такі операції, як продовження ліцензій і посвідчень, оплата податків і подача заяв менш "часомісткими" і більш простими. Ініціативи G2C також часто ставлять своєю метою розширити доступ до державної інформації за допомогою використання інструментів поширення інформації. Іншою рисою багатьох ініціатив G2C є прагнення зм'якшити повністю націлений на установу й часом обтяжений складністю процесів характер деяких функцій державного управління.

Реформування сектору відносин G2C спрямоване на досягнення основних вимог суспільства до держави – *прозорість влади та доступність інформації*. Саме з широким впровадженням інформаційних технологій в органах державної влади пов'язують сподівання на створення, так-званої, „електронної демократії” – системи, за якої більшість громадян зможе більш активно впливати на процеси, що відбуваються у державі. Йдеться про використання ІКТ для самоорганізації та залучення соціально незадіяних, територіально віддалених та обмежених у фізичних можливостях груп населення до участі в політичному процесі, тим самим долаючи соціальний й "цифровий" розрив. Це - віртуальні групи за інтересами, віртуальні спільноти е-громадянства, засновані на електронних комунікаціях, що створюють "клімат" е-демократії. Вони є прикладом того, як ІКТ перетворюють людські цифрові мережі на потужні, ефективні форми соціальної організації. Робота е-демократії повинна досягатись через посередництво технік е-участі, як: е-консультації, е-петиції, е-прийняття рішень.

*Всюди бажать, аби ними правильно керували, не дозволяючи прірві деспотизму поглинути їхні права, ані залишаючи їх у пазурах анархії. Як же цього можна досягти?
Емануель Жозеф Сей (1748-1836).*

Інформаційні технології роблять можливим участь громадян в обговореннях тих чи інших законопроектів, електронного голосування та ін. Однак не всі поділяють такі прогнози - Норіс П., авторка монографії "Цифровий розрив: залучення громадськості, інформаційна бідність та всевітній Інтернет", аргументує думку про те, що оптимістичні прогнози про виникнення нової ери безпосередньої демократії посиленої ІКТ "попри свою привабливість ... є неможливими на практиці, як тільки ми зрозуміємо, хто залучається до е-політики". Вона також наголошує, що ІКТ можуть посилити активність лише тих, хто є активними, не досягаючи "незадіяних, апатичних та незацікавлених", тим самим поглиблюючи соціальне розмежування.

Варто відзначити, що кількість, глибина та якість послуг, що надаються в межах відносин "Уряд-Громадянин" суттєво відрізняється на різних етапах розвитку системи електронного урядування.

Таблиця 1.

Послуги, що надаються на різних етапах впровадження електронного урядування

Сфери використання	Інформаційні послуги (перший рівень інтерактивності)	Комунікаційні послуги (другий та третій рівень інтерактивності)	Транзакційні послуги (четвертий рівень інтерактивності)
Повсякденне життя людей	Інформація по роботі, домашньому господарству, освіті, охороні здоров'я, культурі, транс-	Дискусії з вирішення питань, що відносяться до повсякденного життя людей	Замовлення квитків, курси валют та інше

	порту, оточуючому середовищу та ін.		
Теле-адміністрація	Довідники державних органів, інформація, щодо адміністративних процедур, державні та суспільні реєстри та бази даних	Контакт з державними інстанціями за допомогою електронної пошти	Електронне заповнення обов'язкових форм
Участь в політичному житті	Закони, парламентські матеріали, політичні програми, консультативні документи, основна інформація про процеси прийняття рішень	Обговорення при рішенні політичних проблем, контакти з політиками за допомогою електронної пошти	Референдуми, вибори, опитування суспільної думки

У багатьох інформаційно розвинутих країнах вже доступні окремі послуги для населення через використання порталів органів державної влади. Найбільш популярними серед послуг, що надаються, є:

- працевлаштування та пошук роботи;
- сплата податку з прибутку громадянами;
- послуги соціального забезпечення;
- повідомлення про зміну адреси;
- оформлення особистих та персональних документів;
- користування публічними бібліотеками;
- реєстрація у вищих навчальних закладах;
- реєстрація автомобілів;
- реєстрація народження та шлюбу;
- декларація для поліції;
- отримання дозволів на будівництво;
- медичні послуги.

Розвиток відносин "Уряд-Громадянин" дозволяє перейти на якісно новий рівень спілкування держави і громадян, на порядок поліпшити обслуговування громадян та дозволяє залучити до життя (в тому числі - політичного) держави широкі верстви населення і, як наслідок, перейти до нових форм державного устрою (зокрема – е-демократія).

Сектор відносин „Уряд-Бізнес” (G2B)

Взаємодія у секторі відносин «Уряд-Бізнес» здійснюється у двох основних напрямках: *інформаційне забезпечення підприємництва* і створення умов для *електронної комерції*.

Економіка є відкритою інформаційною системою взаємодії суб'єктів господарювання. Зростання інтенсивності інформаційних процесів є основою якісного перетворення у секторі взаємодії «Уряд-Бізнес».

Все, що обмежує конкуренцію, є злом; все, що її підтримує, служить добру.

Джон Стюарт Міл (1806-1873)

Інформаційне забезпечення підприємництва та інших видів економічної діяльності має здійснюватись на основі принципів, які відображають специфіку як економіки, так і відношень у сфері інформатизації:

- гарантії доступу громадян, державних і приватних підприємців до інформації, включеної до державного інформаційного ресурсу і необхідної для здійснення економічної діяльності і управління;
- оперативність, повнота і достовірність інформації, яка надається організаціями, органами, громадянами до інформаційних систем, які акумулюють економічну інформацію;
- активна участь держави у формуванні і актуалізації інформаційних ресурсів, забезпечення відповідності цих ресурсів завданням економічного і соціального розвитку суспільства.

До економічної інформації відносяться дані про фінансову, грошово-кредитну діяльність, рух і використання власності, стану і тенденціях розвитку ринку, про економічні механізми і важелі впливу на стан економіки у цілому, а також дані, які характеризують наслідки реалізації економічної політики держави і економічної діяльності у соціальному та еколого-природному середовищі.

З метою активізації економічних процесів необхідно формування національної інформаційної інфраструктури ринку.

«Електронна комерція» (electronic commerce) представляє собою, за визначенням Комісії ООН з права міжнародної торгівлі (UNCITRAL), укладання на міжнародних і внутрішніх ринках у електронній формі ряду підприємницьких угод типу: купівля-продаж, постачання, страхування, банківські угоди, перевезення вантажів та пасажирів, а також інших угод, пов'язаних із промисловим і діловим співробітництвом.

У секторі взаємодії «Уряд-Бізнес» ефективними можуть бути сплата податків на додану вартість;

- реєстрація нових компаній;
- оформлення митних декларацій;
- надання відомостей про наявність вакантних робочих місць;
- надання різних видів економічної інформації (нормативна, довідкова, кон'юнктурна, стратегічна і тактична), необхідні для підтримки і розвитку економічних процесів у масштабі країни;
- продаж надлишкових товарів, закупівлі товарів і послуг.

Переваги, які надаються підприємству із впровадженнями електронного урядування:

- спрощення взаємодії із державними службовцями;
- зниження вартості доступу і скорочення часу спілкування із державними службовцями;
- зниження кількості адміністративних помилок;

- зниження розмірів сплати за одержання дозволів або ліцензій;
- підвищення якості документів;
- розвиток можливостей для ведення бізнесу.

Основні вимоги до створення та функціонування порталів органів державної влади

Перехід до електронного урядування починається з представлення діяльності урядових установ на Веб-сайтах у мережі Інтернет, що призводить до фундаментального переосмислення структури й ролі державних служб. Пріоритетними стають права й потреби громадянина, а державні послуги й інформація будуть надаватися в той час, у тому місці й у тому вигляді, якого потребують користувачі - громадяни та юридичні особи. Електронні державні послуги будуть відкритими, загальнодоступними, орієнтованими на користувача, інтегрованими та заснованими на принципі партнерства держави й приватного сектору. Вони не тільки залучать тих людей, які вже підключені до Інтернету, але й зможуть привести в Мережу тих, хто ще не знайомий з нею. Головне для досягнення цієї мети - надати додаткові послуги громадянам і приватним компаніям.

Одну з найважливіших ролей у наданні суспільству послуг за умови функціонування електронного урядування відіграє **портал органу державної влади**.

Одним з підходів до розуміння поняття "портал" є підхід до нього як до компонента архітектури "електронного урядування", що вийде за межі простого інформаційного Веб-сайта й буде містити в собі мережу державних служб (*Government Service Network*). У рамках такого порталу державні організації представлені як інтегроване єдине ціле, а не як набір окремих установ. У єдиному місці громадяни одержують доступ до простих у використанні й персоналізованих послуг, операціям, інформації, опитуванням суспільної думки й навіть до систем електронного голосування. Портал надає нові можливості для навчання за допомогою Інтернет протягом всього життя й породжує нові можливості для місцевого бізнесу. Портал дає можливість громадянам взаємодіяти з державними службами, а також впливати на політичні обговорення й процеси у своєму місті, регіоні й країні.

...Це держава, в якій найрізноманітніші народи співпрацюють, з якою вони зв'язані почуттям солідарності. Це не центр, що наказує, і країна, що кориться, а велетенський суспільний організм, де кожний складник є рівночасно пасивним і активним членом.

Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955).

Бунт мас

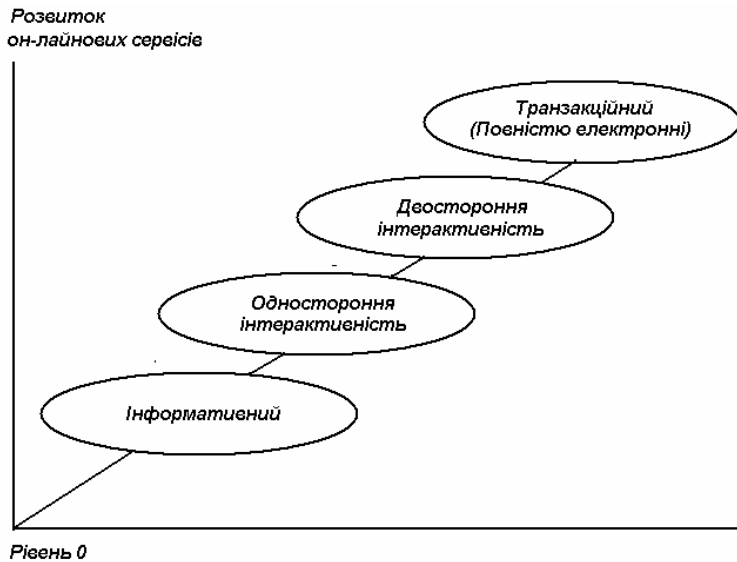
Портал державних служб - це загальнодоступна бізнес-модель, що поєднує як внутрішні, так і зовнішні Веб-сайти органів державної влади та управління з метою централізованого надання послуг користувачам.

Суспільні й спеціалізовані портали прагнуть надавати своїм користувачам максимум послуг, і тому держава зацікавлена у встановленні контактів із громадянами за допомогою максимальної кількості каналів провайдерів послуг.

Портал як інструмент державного управління дає найбільш загальний огляд проблем організації державного керування й взаємин органів влади із громадянами на сучасному етапі.

У всіх країнах, які займаються побудовою систем електронного урядування існують розроблені вимоги до структурного наповнення та ступеню інтерактивності порталів.

Найбільш важливим критерієм діяльності порталу (та ступеня його практичного використання суб'єктами взаємодії) є *ступінь його інтерак-*



тивності.

Загальноприйнятим є визначення *чотирьох рівнів* інтерактивності порталів органів державної влади (або розвиненості он-лайнних громадських послуг, що надаються такими порталами):

1. **Інформативний.** Міститься необхідна інформація для початку процедури створення повноцінної системи громадських послуг, що надаються он-лайн. Рівень відповідає початковій стадії введення в дію електронного урядування. Створюється сама сторінка (або портал), розміщується необхідний мінімум інформації про установу, що є замовником даного порталу (або сторінки), розміщуються прізвища загальна інформація та стрічка новин організації.
2. **Одностороння інтерактивність.** Рівень, на якому публічні он-лайнні служби дають можливість використовувати деякі елементи повноцінних он-лайнних послуг, зокрема, можливість одержувати установлені офіційні форми з сайтів органів державної влади для подальшого їх заповнення та відправки звичайною поштою.
3. **Двостороння інтерактивність.** Високий рівень у спілкуванні суспільства і держави в електронному вигляді. Є можливість електронного використання офіційних електронних форм для початку процедури надання послуги. Передбачає наявність форми ідентифікації громадянина для надання послуги.
4. **Транзакційний (Повністю електронні).** Надає можливість через Веб-портал отримувати будь-яку з послуг, що надаються відповідним державним органом, без використання паперових носіїв. Потребує

обов'язкового використання електронно-цифрового підпису, як засобу для засвідчення авторства документа.

Навіть у розвинутих, з точки зору електронного урядування, країнах ЄС, не всі сайти органів державної влади діють у так званому режимі „двосторонньої інтерактивності”. Більшість діють у режимі другого рівня, на якому інформація про діяльність відповідної урядової структури розміщується на порталі та існує можливість одержувати з порталу встановлені зразки документів. В деяких випадках одержані форми потрібно роздруковувати, заповнювати від руки та відсилати поштовою службою. Естонія, Мальта, Польща та Словенія на сьогоднішній день вже мають достатньо розвинуті системи, що дозволяють одержувати та надсилати офіційні урядові форми за допомогою Інтернет.

Окремі портали органів державної влади в Україні також надають розвинуті послуги (зокрема портал міста Славутич та Державний департамент з питань зв'язку та інформатизації Міністерства транспорту та зв'язку України). Однак цей портал є скоріше винятком і не відображає загальний стан розвитку порталів органів державної влади в Україні, які знаходяться, в основному, на першому рівні.

В іноземній науковій літературі можна зустріти термін «*One-Stop-Shop*», по відношенню до порталів органів державної влади. Під цим розуміється створення на порталі єдиної Веб-сторінки, шляхом використання фізична або юридична особа зможе вирішити практично всі свої потреби (в тому, що стосується тих його потреб, які повинні задовольнити органи державної влади). Прикладом такої сторінки може бути створення єдиної форми для реєстрації приватного підприємства чи єдиної відомості для сплати податків в електронній формі.

Однією з перших постанов Кабінету Міністрів України в 2002 році („Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади” від 4 січня 2002 р.) було встановлено порядок публікації в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади. Секретаріату Кабінету Міністрів України, Міністерству економіки і з питань європейської інтеграції, Державному комітету зв'язку і інформатизації і Службі безпеки України доручено для інтеграції інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, розміщених в мережі Інтернет, забезпечити розробку і реалізацію проекту єдиного порталу Кабінету Міністрів України.

Згідно встановленого порядку, на сайті органу виконавчої влади рівня міністерства або іншого центрального органу повинна розміщуватися наступна інформація:

- найменування органу;
- основні задачі і нормативно-правові основи діяльності;
- структура і керівництво органу; прізвища, імена і по-батькові керівників;
- місцезнаходження апарату, урядових органів державного управління, створених в його складі, територіальних органів і відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факси, адреси сайтів і електронної пошти);

- основні функції структурних підрозділів, а також прізвище, ім'я, по-батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їхніх керівників;
- нормативно-правові акти з питань, що знаходяться в компетенції органу;
- порядок реєстрації, ліцензування окремих виглядів діяльності у відповідній області (зразки документів, розрахункові рахунок для внесення необхідних платежів, розміри цих платежів і ін.), зразки документів і інших матеріалів, необхідних для звертання громадян до органу;
- розклад роботи органу і години прийому керівництвом;
- підприємства і організації, що перебувають у сфері управління органу, цільові програми у відповідній області;
- відомості про проведення закупівлі товару (робіт, послуг) за державні кошти;
- державні інформаційні ресурси з питань, які є в компетенції органу;
- поточні і заплановані заходи і події в відповідній області;
- відомості про наявні вакансії.

Органи виконавчої влади рівня Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських адміністрацій, окрім усього вищенаведеного, повинні розмістити на своїх сайтах інформацію про:

- виконання бюджету відповідного рівня;
- показники розрахунку за енергоносії;
- відомості про оплату місцевих податків і зборів, комунальних платежі, в тому числі тарифи і пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня; про заклади соціальної сфери;
- список комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних і загальноосвітніх навчальних закладів, що знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, з поданням адреси, номерів телефонів, розпорядку робіт;
- порядок оскарження рішень, прийнятих органом відповідного рівня. Органи того ж рівня повинні додатково розміщувати інформацію про районні, районні в Києві і Севастополі держадміністрації, а також інформацію про показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсії, стипендій і інших соціальних виплати.

Окрім цього, на сайтах Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських адміністрацій повинна розміщуватися інформація про:

- територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці: сучасна територія і історія регіону, адміністративно-територіальний лад, міста регіону;
- загальний огляд економіки, опис природних ресурсів;
- відомості про транспортну інфраструктуру, засоби комунікацій;

- промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов в регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму;
- відомості про розвиток науки й освіти (список навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилання на інші інтернет-ресурси регіону. На сайтах державних органів може розміщуватися й інша інформація, яку керівництво місцевої виконавчої влади вважає за доцільне опублікувати.

Дослідження, проведене Інститутом Інформаційного суспільства, визначило основні *вимоги до урядових ресурсів*, до яких відносяться:

- інформативність;
- наявність внутрішньої пошукової машини; функціональність;
- дружність інтерфейсу; наявність он-лайнового сервісу;
- наявність пошти; рівень дизайну;
- наявність функцій для обслуговування користувачів з фізичними обмеженнями;
- Інтернет-адреси інших державних служб;
- тексти прийнятих документів;
- довідкові і допоміжні ресурси для заповнення форм, оформлення заявок і т. д.;
- фотографія і біографія керівника структури;
- контактні телефони, адреси, години роботи окремих офф-лайнових служб і відповідальних осіб;
- сторінка новин; час оновлення сторінки новин; час оновлення сторінки документів;
- прогноз погоди, телевізійна програма і т.д.;
- карта міста/району/області;
- афіша культурного життя;
- історична довідка про місто/країну/область;
- проекти документів;
- форум для обговорення проектів документів;
- зобов'язання відповідальних осіб державного органу відносно звернень громадян і обмеження часу на відповідь;
- гід по місту/району/країні/області;
- інформація про економічні ресурси міста/країни/області;
- бізнес-портал з інформацією про основні бізнес-структури міста/області/району, їх контактні телефони/адреси, фінансова інформація та ін.;
- адреси соціально значущих об'єктів – шкіл, лікарень, аптек, поліклінік, органів місцевого самоврядування, театрів, кінотеатрів, бібліотек, вузів і т.д. міста/району/області;
- двомовне (укр/рос, укр/англ, рос/англ), тримовне виконання сайта;
- наявність чатів з представниками влади.
- орієнтованість на клієнта;
- орієнтованість на презентабельність структури;
- орієнтованість на офіційність ресурсу;
- дизайн, розрахований на максимально швидке завантаження сторінки;

Окрім того, урядовий портал має надавати громадянам і бізнесу легкий доступ до таких інформаційних ресурсів: бази даних стосовно ринку праці, заповнення електронних бланків і форм, електронний обмін даними між урядом і громадянами, здійснення на сайті уряду (після появи відповідних нормативно-правових актів) платежів за послуги за допомогою кредитних карт.

На сьогоднішній день створено та впроваджено Єдиний Веб-портал органів виконавчої влади, як центральну частину створюваної системи електронного урядування. Сьогодні інформацією Єдиного Веб-порталу користуються понад 500 тис. відвідувачів щомісяця. Забезпечується його подальший розвиток, інформаційне наповнення, інтеграція до нього веб-сайтів органів виконавчої влади та ведеться робота щодо організації надання інформаційних послуг населенню з використанням мережі Інтернет. Створюються та активно функціонують портали регіональних та місцевих адміністрацій.

Запитання для самоперевірки:

1. Назвати основні схеми електронної взаємодії між державою та суспільством.
2. Розкрити сутність електронних відносин у секторі «Уряд-Громадяни».
3. Розкрити сутність електронних відносин у секторі «Уряд-Бізнес».
4. Розкрити сутність електронних відносин у секторі «Уряд-Уряд».
5. Розкрити роль порталів у впровадженні системи електронного урядування.
6. Розкрити основні вимоги до рівня інтерактивності порталу органу державної влади.

Література

1. United Europe. [Електронний ресурс] // Режим доступа: URL: <http://europa.eu.int/en/comm/dg10/build/build.html>.-Загол. с экрана.
2. Шумаев В.А. Информатизация России - путь интенсивного подъема экономики//Научно-техническая информация. Сер.1.-2001.-№2.-С.1-4.
3. eGov-benchmarking 2005 [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf .- Заголовок з екрану.
4. Использование ИКТ в государственном управлении. пути формирования электронного управления в Узбекистане. [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.module.ddi.uz/> .- Заголовок з екрану.
5. Урядовий портал [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.kmu.gov.ua .- Заголовок з екрану.
6. Александр БАРАНОВ Электронное правительство в Украине? Будет! Когда? [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.zerkalonedeli.com/nn/show/376/33406/> .- Заголовок з екрану.
7. Баранов А.А. Преодоление цифрового неравенства путь к построению информационного общества в Украине [Електр. ресурс].- Спосіб доступу:

пу: URL: www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_conference_15_06_2004.pdf
.- Заголовок з екрану.

8. Сморгунов Л.В. Электронное правительство: этапы становления и сравнение опыта [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf22.html>.- Заголовок з екрану.

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

У наш час держава стала велетенською машиною, яка працює з подиву гідною дієвістю, завдяки багатству і точності її засобів. Вона стоїть у центрі суспільства і досить натиснути пружину, щоб її величезні важелі пішли в рух і блискавично скерувалися в будь-яку частину суспільного організму

Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955). Бунт мас

Електронний документообіг як елемент електронного урядування

Ефективне запровадження технологій електронного урядування неможливе без розгортання систем електронного документообігу із застосуванням технологій електронного цифрового підпису. Електронний документообіг є одним з найголовніших технічних елементів системи електронного урядування, адже саме він забезпечує циркуляцію електронних документів, які є основою нової форми взаємодії держави та суспільства. Звернення за допомогою документа є необхідною умовою надання послуги державою громадянину. Однак, кожен документ повинен мати встановлений законодавством набір реквізитів до яких належить, зокрема, *підпис* – елемент, що підтверджує авторство документа.

Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг” так визначає поняття електронний документ та електронний документообіг.

Електронний документ - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Електронний документообіг (обіг електронних документів) - сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності, та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Одними з ключових моментів є використання „обов'язкових елементів документів” та „перевірка цілісності документа”. Саме цю функцію і повинен виконувати електронно-цифровий підпис.

Однією з найскладніших сфер для впровадження автоматизованих інформаційних систем є документообіг державних структур, адже документообіг в державі є системою, що забезпечує роботу з документами, які надходять ззовні, готуються в середині організації, реєструють-

...Бігати [інстанціями] повинні не люди, а дані...

Герхард Шредер

ся, передаються працівникам, дозволяють контролювати виконання, вести довідкову роботу, зберігати тощо і є важливою складовою частиною процесів управління і прийняття управлінських рішень, яка істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управ-

ління установи, культуру праці управлінського персоналу і якість управління займає важливе місце в роботі державних органів, а особливо таких, що надають довідкову інформацію.

Поступовість впровадження електронного документообігу повинна бути наступною: з початку повинно бути створене загальне інформаційне середовище для взаємного спілкування між державними органами (телекомунікаційна мережа, електронна пошта), а вже потім повинен бути введений електронний документообіг. Саме така поступовість дасть змогу вирішити проблему залучення державних службовців, не завжди готових працювати з комп'ютером, до використання нових технологій.

За даними Держкомстату, тільки 3% підприємств використовують системи електронного документообігу (за формами власності: приватна - 6%; колективна – 40,9%; державна – 40,5%; комунальна – 11%).

З метою підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування у рамках реалізації завдань (проектів) Національної програми інформатизації передбачається об'єднання існуючих у цих органах інформаційних систем та тих, що будуть розроблятися в єдиний інформаційно-аналітичний комплекс – Інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування України (ІАС).

Враховуючи різноманітність існуючих систем електронного документообігу в органах державної влади (ОДВ) та органах місцевого самоврядування (ОМС), при розробці та реалізації пілот-проекту ІАС передбачається створення інтегрованої системи електронного документообігу (ІСЕД).

Метою створення такої системи є забезпечення руху документів (укази, постанови, закони, розпорядження, повідомлення, звіти, аналітичні довідки, тощо), скорочення терміну підготовки та прийняття рішень шляхом автоматизації процесів колективного створення та використання документів в органах державної влади.

Основні вимоги до систем електронного документообігу:

1. **Масштабуємість.** Бажано, щоб система могла підтримувати будь-яку кількість користувачів - здатність системи нарощувати потужність визначалася тільки потужністю відповідного програмного забезпечення.
2. **Розподіленість.** Архітектура систем документообігу повинна підтримувати взаємодію розподілених майданчиків для роботи з документами в територіально розподілених організаціях.
3. **Модульність.** Система повинна складатись з окремих модулів, інтегрованих між собою, на випадок, якщо користувачу система не потрібна одразу впровадження всіх компонентів системи документообігу, або спектр завдань організації більш вузький, ніж весь спектр завдань документообігу.
4. **Відкритість.** Система повинна мати відкриті інтерфейси для можливого опрацювання та інтеграції з іншими системами.

Інтегрована система електронного документообігу вирішує такі основні завдання:

- автоматизація роботи спеціалістів за визначеним регламентом обробки документів, пошук та відбір необхідної інформації, розсилка опрацьованих документів для подальшої обробки;
- обмін документами між вузлами ПАС, уніфікація технологічних процедур проходження, передачі та опрацювання документів, збирання, реєстрація, накопичення, обробка та аналіз інформації, що надходить до кожного з вузлів, забезпечення постійного зв'язку та обміну інформацією між вузлами;
- автоматизація функцій управління процесами на основі повідомлень спеціалістів про надходження документів для обробки, про закінчення нормативних строків обробки, синхронізація робіт спеціалістів;
- автоматизація контролю виконання документів на основі оперативного відображення поточного стану процесів діловодства, відхилень від планових строків, визначення нових термінів завершення робіт та "критичних шляхів" в маршрутних схемах, заповнення переліків виконавців, ознак документів тощо;
- автоматизація процесів реєстрації документів, заповнення кодованих реквізитів реєстраційних та контрольних карток з використанням класифікаторів і довідників, забезпечення механізмів анотованого опису документів та збору резолюцій, доставка звітів про виконання доручень;
- автоматизація збирання даних про результати виконання технологічних процесів та формування на їх основі аналітичних і статистичних звітів та довідок щодо документообігу та контролю за виконанням документів, формування довільних аналітичних довідок;
- розсилка, зберігання та використання вхідних, вихідних і внутрішніх документів за єдиною нумерацією з початку року;
- відправлення, приймання та опрацювання електронної пошти;
- оперативний пошук інформації про вхідні, вихідні та внутрішньорозпорядчі документи за комбінацією умов з будь-яких реквізитів реєстраційних карток або за контекстом документа;
- наскрізний контроль (група контролю, керівник установи, безпосередній виконавець) за проходженням і виконанням документів;
- системи класифікаторів та довідників;
- постійне оновлення та адміністрування головної бази даних, забезпечення достовірності, можливість оперативного доступу та збереження інформаційного фонду;
- забезпечення надійного зберігання всіх версій документів та інших інформаційних об'єктів, максимально зручна систематизація сховища документів;

- організація служб копіювання-відновлення інформації, що зберігається, забезпечення її захисту від несанкціонованого доступу;
- формалізація технологічних процесів обробки інформації, визначення типових маршрутних технологічних схем для їх виконання;
- визначення кола осіб, які за посадовими обов'язками здійснюють підготовку та обробку документів, призначення рівнів їх доступу до інформації, повноважень та прав;
- вдосконалення методів підтримки прийняття рішень з питань документообігу ОДВ;
- підготовка друкованих належним чином ілюстрованих зведень, аналітичних довідок тощо, друкування реєстраційних карток, журналів реєстрації, реєстрів розсилки, статистичних та аналітичних довідок про стан виконання документів та документообіг.

Основні переваги такої інтегрованої системи електронного документообігу включають:

- відсутність обмежень на кількість підключених до інтегрованої системи нових організацій;
- прозорість множини всіх підключених до ПАС, а також їхнього персоналу;
- стандартизований інтерфейс користувача;
- можливості автоматизації багатьох функцій управління системою документообігу.

Важливим елементом забезпечення електронного документообігу в ПАС повинна стати корпоративна електронна пошта, яка здійснюватиме прийом електронних документів, підтвердження доставки адресату, відправку електронних документів та можливості доступу до баз даних документів в ПАС.

Інтегрована система електронного документообігу повинна включати профілі документів абонентів (опис їхніх документних інтересів), рубрикатори баз даних документів (архівних і оперативних), навігаційно-пошуковий апарат, засоби перетворення форматів документів, лінгвістичне забезпечення. Вона повинна мати стандартизований інтерфейс з існуючими системами внутрішнього електронного документообігу органів державної влади, забезпечувати прийом електронних документів, ідентифікацію відправника шляхом обробки електронного цифрового підпису, підтвердження існуючою системою доставки адресату, відправку електронних документів та можливість доступу до баз даних документів.

При реалізації системи інтегрованого електронного документообігу повинні враховуватись нормативні акти, спрямовані на забезпечення умов її функціонування (зокрема, стосовно цифрового підпису та надання електронним документам юридичної сили). Надання юридичної сили електронним документам повинно підвести нормативно-правову базу для паралельного існування паперових і електронних носіїв документів. Важливим

залишається питання забезпечення інтеграції системних програмних платформ електронного документообігу на стандартних підходах та протоколах, а також питання додаткових засобів захисту інформації корпоративних мереж.

Автоматизація документообігу пілот-проекту ПАС здійснюється на основі окремих автоматизованих функцій, поєднаних за своїм призначенням у типові функціональні комплекси:

- комплекс підготовки документів комп'ютерними засобами;
- комплекс реєстрації та введення електронних документів в оперативний електронний архів;
- комплекс ведення електронного архіву, підтримки паперового архіву та організації доступу до його інформації;
- комплекс контролю виконавчої діяльності;
- комплекс проектування маршрутів руху документів;
- комплекс обміну даними;
- комплекс підтримки формування аналітично-статистичної звітності та оперативного аналізу;
- комплекс ведення нормативно-довідкової інформації;
- комплекс адміністрування;
- комплекс "Уніфіковане клієнтське місце".

Загальні принципи побудови та функціонування інтегрованої системи електронного документообігу

Інтегрована система електронного документообігу являє собою територіально розподілену комп'ютерну систему. Розподілений характер визначає відповідні характеристики та вимоги до неї – орієнтацію на "клієнт/серверні" технології обробки і доступу до інформації, використання комунікаційних каналів і відповідних протоколів обміну.

Виходячи з того, що управлінська діяльність та документообіг органів державної влади є елементом складної організаційної структури, яка взаємодіє з іншими об'єктами і суб'єктами управління та спрямована на досягнення глобальних цілей забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади, при реалізації пілот-проекту ПАС сформульовані наступні загальні принципи побудови та функціонування інтегрованої системи електронного документообігу:

1) в організаційному аспекті:

- забезпечення контролю цілісності документів, реєстрації документів відповідно до регламенту роботи, виконання процесів обробки документів в залежності від ситуацій та подій, яких стосуються документи;
- зведення до мінімуму змін в системі, що стосуються зв'язків з зовнішніми структурними підрозділами та установами в разі зміни організаційної структури ПП ПАС;
- забезпечення багатоваріантності зв'язків із зовнішніми у відношенні до ПП ПАС структурними підрозділами та установами з метою збере-

ження працездатності системи в разі втрати зв'язку з будь-яким зовнішнім структурним підрозділом;

2) в інформаційному аспекті:

- інтеграція даних, що підтримуються та використовуються структурними підрозділами та установами при їх взаємодії;
- можливість виконувати основні функції в локальному режимі функціонування системи;
- відповідність існуючим інформаційним технологіям, які розробляються і функціонують в ОДВ;

3) в алгоритмічному аспекті:

- алгоритми функціонування системи повинні відповідати вимогам, що узгоджені в межах ПП ПАС, міжнародним стандартам та рекомендаціям щодо побудови та використання інтерфейсів користувача, мережних засобів, систем управління базами даних та знань;

4) в технічному аспекті:

- забезпечення взаємозамінності та резервування технічних засобів системи з метою досягнення потрібної надійності її функціонування;
- архітектура системи повинна дозволяти розширення програмно-технічних засобів без змін програмного і інформаційного забезпечення, дозволяти доповнення та оновлення функцій і складу системи без порушення її функціонування;

5) в технологічному аспекті:

- забезпечення побудови ділових процесів таким чином, що управління та планування здійснюється відносно виробничих процесів (потоків робіт) взаємодії центральних та місцевих органів виконавчої влади, в рамках яких створюються, оброблюються та надходять документи;
- забезпечення можливості легкого та швидкого переналагоджування процесів відносно змін технологій обробки чи потреб кінцевих користувачів без суттєвого зниження продуктивності та надійності системи в цілому;
- при впровадженні ІС ЕД режим праці спеціалістів не змінюється.

Інтегрована система електронного документообігу пілот-проекту ПАС реалізується як інтегрована система управління організаційного типу, що забезпечує приймання, обробку, передачу та зберігання електронних документів в рамках корпоративної мережі та використовує сервіси телекомунікаційної мережі ПАС.

На сьогоднішній день в Україні відсутнє повноцінне використання систем електронного документообігу. Незважаючи на вже розроблену певною мірою нормативну базу („Закон про електронні документи та електронний документообіг”), за відсутності відпрацьованого механізму видачі електронно-цифрових підписів замість системи електронного документообігу функціонує його спрощена модель – автоматизована інформаційна система діловодства.

До функцій автоматизованих інформаційних систем діловодства не входить збереження та переміщення документів в організації. Їх основними завданнями є фіксація документів та їх поточного статусу в спеціальній базі даних, що знаходить відображення в заповненні спеціальної реєстраційної картки документа. База даних не включає в себе оригіналів документів, а відображає лише їх поточне місцезнаходження та статус, включаючи атрибути контролю виконання. Крім обліку та пошуку документів в базі даних, система повинна генерувати звіти, що дозволяють отримати відомості про виконання документа та іншу загальну інформацію.

Автоматизація документообігу дає змогу:

- підвищити виконавську дисципліну – це здійснюється за рахунок покращення контролю за виконанням доручень по документах;
- створити ефективну систему повідомлень та нагадувань для попередження всіх посадових осіб про наближення строку виконання доручення;
- за допомогою прикінцевих звітів та журналів, одержувати картину праці як окремих працівників, так і підприємства в цілому;
- формування індивідуальних маршрутів документів дозволяє швидко скласти найбільш оптимальний шлях їх руху в організації;
- автоматично генерувати номер, проставляти поточну дату, використовувати довідники та словники, зменшити час реєстрації та уникнути помилок пов'язаних з заповненням реквізитів документів;
- здійснювати миттєвий пошук документів та доручень (за їх змістом та будь-якою комбінацією реквізитів).

Виконання всіх цих функцій є обов'язковою умовою в разі впровадження автоматизованої інформаційної системи документообігу в органах державної влади та управління, оскільки в них циркулюють значні інформаційні потоки. Частина цих потоків стосується безпосередньо здійснення управлінських впливів у внутрішньому контурі управління, інша – виражає взаємозв'язки державного апарату із суспільством, з інтересами і потребами громадян. Обидві частини утворюють єдиний *масив інформації*. Тому інформацію, що циркулює в органах державного управління, можна розглядати як *соціально-управлінську* й вважати її найвищим, найбільш складним типом інформації, яку працівники держапарату одержують і використовують для управління суспільством. Саме це вносить певні особливості у впровадження автоматизованих інформаційних систем документообігу в органах державної влади (і зокрема виконавчої влади):

1. Значний документопотік порівняно з комерційними організаціями - кількість вхідних документів у комерційній організації, як правило, не перевищує 200-300 листів на день, тоді як у державних установах ця кількість може сягати 1000 документів.
2. Особливості потоку кореспонденції. Існує суттєва різниця між типами циркулюючої документації в комерційних установах та органах дер-

жавної влади (скарги громадян, запити депутатів, ухвали судів, повістки та ін.).

3. Підвищений рівень (у порівнянні з комерційними організаціями) відповідальності за оперативне проходження та виконання документів. Відповідальність закладена в самому потоці документації – часто від оперативного реагування на звернення громадян залежить доля людини.

У процесі встановлення автоматизованих систем документообігу в органах державної влади виникають певні протиріччя та перешкоди, серед яких:

1. Недостатня поінформованість розробників автоматизованих інформаційних систем, що здійснюють встановлення системи, про діяльність тієї державної установи, яку вони автоматизують.
2. Недостатня поінформованість комп'ютерних компаній, що здійснюють встановлення системи, про особливості документообігу цих структур (наприклад, документаційні потоки що проходять через Секретаріат Кабінету Міністрів України суттєво відрізняються від аналогічних документаційних потоків судів різних рівнів).
3. Недостатня співпраця фірм-виконавців з безпосередніми користувачами АІС.
4. Відсутність в компаніях, що здійснюють встановлення системи, „системних документознавців” – спеціалістів, що мають знання із специфіки генерації, руху, типо-видової відповідності інформаційних потреб споживачів, а також знання інтегрованих системно-мережевих інформаційних комунікацій.
5. Хибне розуміння керівництвом державної установи мети автоматизації. Встановлення інформаційних систем без дослідження документаційного потоку. Часто АІС встановлюють тільки через те що це „модно”.

В країнах ЄС активно впроваджуються системи електронного документообігу. Так, у Німеччині було прийнято «*Electronic File Management Act*», що дозволяє судовій системі Німеччини працювати з електронними копіями необхідних документів. Використання електронних копій прискорить взаємодію між судами та зацікавленими сторонами, а також дозволить зробити документи доступними всім зацікавленим особам та організаціям. Крім цього, з'являється можливість подавати звернення, заявки за допомогою мережі Інтернет.

Схожий закон було схвалено у Бельгії. Він встановив чітку нормативно-правову основу, що дозволяє судам, іншим інститутам судової системи, суб'єктам правових відносин здійснювати електронний обмін офіційними документами чи взаємодіяти один з одним електронним способом. Передбачається, що введення в дію цього закону дозволить перейти до системи “електронних справ”. Така “справа” буде створюватись на самому початку судової процедури, а потім буде “розвиватись” шляхом додавання докумен-

тів всіх сторін, що приймають участь у процесі: суди, поліція, адвокати, позивачі та ін.

Нова держава може постати лише тоді, коли певний народ відкине традиційну структуру однієї форми співжиття і видумає другу, доти незнану форму...

Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955). Бунт мас

Електронно-цифровий підпис як основний елемент електронного документа

Будь-який документ повинен бути ідентифікований певною юридичною або фізичною особою, що його створила. Людство в паперових документах використовує підпис і печатку, а для електронних документів - електронний підпис.

Електронний підпис - це дані в електронній формі, які додаються або логічно сполучені з електронним документом і служать для ідентифікації.

Будь-який підпис, чи то звичайний або цифровий, виконує в основному три функції:

1. Засвідчення, що той хто підписався є тим, за кого ми його приймаємо (функція авторизації).
2. Особа, що підписалася, не може відмовитися від підписаного нею документа.
3. Підтвердження, що відправник підписав саме той документ, який відправив, а не будь-який інший. Іншими словами, йому не можна нав'язати інший або схожий документ, оскільки в нього є підписана копія оригіналу.

Дві перші функції забезпечують захист інтересів особи, для якого призначений документ (приймача), а третя захищає інтереси особи, що підписує (передавача). Підсумовуючи вищесказане можна сказати, що підпис має властивість визначати автентичність, тобто дійсність документа. Ця властивість переноситься на документ, під який засвідчується підписом.

Аутентифікація - це встановлення приймаючою стороною й, можливо, арбітром того факту, що при існуючому протоколі (правилах) аутентифікації дане повідомлення відіслане санкціонованим (законним) передавачем і що воно при цьому не замінене й не перекручене.

Більшість методів аутентифікації електронних повідомлень базуються на тих або інших криптографічних алгоритмах. Такі методи аутентифікації електронних повідомлень існують давно, але тільки з появою нового напрямку в криптографії вони стали відповідати всім вимогам, які пред'являються до цифрового підпису.

Новий напрямок у криптографії пов'язаний із введенням поняття *системи з відкритими ключами*. Одна з таких систем з'явилася в 1978 році і називається RSA.

Принцип роботи системи кодування відкритим-закритим ключем. У кожного учасника (абонента) є два різних, але зв'язаних математи-

чно один з одним ключа: один - таємний, а другий відкритий всім абонентам.

Повідомлення, зашифроване за допомогою відкритого ключа, може бути відкрито тільки за допомогою таємного й навпаки. Таким чином, ключі є взаємно зворотними один до одного. Зазвичай ці ключі для зручності позначають буквами Е й D.

Кожен абонент системи має свою пару ключів (Е й D). Ці ключі він створює сам й, тому таємний ключ дійсно належить тільки йому (при цьому він повинен зберігати його відповідно до вимог, пропонованими до зберігання таємних документів). Свої ключі Е всі абоненти зберігають у таємниці, а ключі D робляться доступними для користувачів системи.

Законодавче забезпечення функціонування цифрового підпису. Директива Євросоюзу № 93 від 1999 року ("Щодо системи електронних підписів Європейського Співтовариства"), має на меті правове визнання електронного підпису в країнах ЄС. Аналогічні закони діють у Німеччині, Італії, Індії, деяких штатах США, а законопроекти є в Данії, Франції, Англії, Іспанії, Австрії тощо. Аналіз національної й міжнародної законодавчої бази свідчить про наявність різних підходів у регулюванні використання електронного підпису. Наріжним каменем цього розходження є цільове призначення його використання: або внутрішньодержавне, або міжнародне.

У Законі України «Про електронно-цифровий підпис» закладена ідея використання цифрового електронного підпису в рамках спеціально створеної, жорстко регламентованої, державної, обов'язкової системи сертифікації. Такий підхід ставить в основу насамперед безпеку та надійність використання електронних цифрових підписів. Він має право на життя, особливо з урахуванням можливих погроз фальсифікацій електронних підписів і, як наслідок, збитків для сторін, що його використовують. Реальність таких загроз є фактично доведеною стрімким розвитком та поширенням кіберзлочинності, особливо у фінансовій сфері.

Жорстко регламентована державна обов'язкова система сертифікації цифрового електронного підпису практично однозначно окреслює межі його використання - територія України. Тобто, поряд з потенційною можливістю забезпечення високого ступеня безпеки й надійності використання електронних підписів, такий підхід ускладнить можливість міжнародного співробітництва в цій сфері. Зокрема, це може стати істотною перешкодою при міжнародній електронній торгівлі в якій беруть участь і українські підприємці.

Світовий досвід практичної реалізації електронного цифрового підпису

Цифровий підпис у Австралії. У 2003 році Австралія підписала Закон про цифровий підпис, в якому прирівняла до цифрового підпису відбиток пальцю, голос та знімок роговиці ока та інші форми біометричних технологій.

У ФРН цифровий підпис, закодований на спеціальній смарт-картці, буде видаватися й засвідчуватися вповноваженими органами. Для корис-

тування картою необхідне дообладнувати комп'ютери відповідним пристроєм, що зчитує інформацію з такого типу носія. На думку експертів, усього через рік на ринок не надійде жодного ПК, що не має такого пристрою. У найближчі роки (саме пізніше - протягом п'яти років) кожен зможе одержати свою унікальну картку. У Бремені, наприклад, де експерименти в цьому напрямку проводяться досить активно, таку картку вартістю в 10 DM придбали вже сотні городян (правда, користування нею поки обмежене через недостачу зчитувачів), а от берлінські фахівці припускають інтегрувати передплатний чип на звичайній кредитній картці.

Комітет у справах телекомунікацій та пошти почав процедуру сертифікації центрів, що виступають гарантами дійсності е-підпису. Крім таких державних і напівдержавних інститутів, як Федеральна нотаріальна камера, "Дойче Пост" та "Дойче Телеком", сертифікати одержують і приватні фірми, що задовольняють жорстким вимогам безпеки. В їхньому числі - нюрнберзька компанія Datev, чії представники визнали, що підготовка до сертифікації коштувала фірмовому бюджету 15 млн. марок. Про свої наміри одержання сертифікатів заявляють і палати податкових консультантів - всі діючі в країні податкові палати (усього їх 21) повинні були пройти перевірку до 2002 р.

Серед тих функцій, що вже доступні громадянам, які отримали старт-картку є можливість в он-лайновому режимі вирішити усі формальності, що виникають, наприклад, при переїзді - причому в загальному пакеті, з усіма причетними до цього сторонами: поштою, енергопостачальниками, управліннями з реєстрації мешканців.

Відповідно до планів німецького уряду, до 2005 р. всі федеральні установи зможуть надавати в он-лайновому режимі близько 1200 різних послуг.

Значна робота з впровадження електронно-цифрового підпису провадиться в Російській Федерації. Там прийнятий Закон „Про електронно-цифровий підпис”, розроблені конкретні механізми видачі та перевірки автентичності електронно-цифрового підпису. На російському ринку працюють фірми, що надають як організаціям, так і фізичним особам можливість отримати електронно-цифровий підпис. У червні 2005 року було введено у дію головний центр ЕЦП, тобто з'явився централізований банк даних з зберігання відкритих ключів. Варто зауважити, що Російська Федерація та Естонія є лідерами в процесах інформатизації суспільства на пост-радянському просторі.

Запитання для самоперевірки:

1. Дати визначення понять «електронний документ» та «електронний документообіг».
2. Назвати основні переваги автоматизації документообігу у державній установі.
3. Пояснити значення системи електронного документообігу у загальній системі електронного урядування.
4. Розкрити сутність поняття «електронний цифровий підпис» і пояснити його застосування у системі електронного урядування.

Література

1. Правове регулювання інформаційної діяльності України: станом на 1 січня 2001 року/Упоряд. С.Е. Демський; Від. ред. С.П. Павлюк.- К.:Юринком Унтер, 2001.- 688 с.
2. Матвієнко О.В., Цивін М.Н. Основи менеджменту інформаційних систем: Вид. 2-ге, перероб. та доп.: Навчальний посібник.– Київ: Центр навчальної літератури, 2005.-176 с.
3. Дубова С.В. Інформаційна культура державних службовців як чинник якості впровадження та функціонування автоматизованих інформаційних систем (АІС)// Вісник Книжкової палати.-2005.-№4.-С. 35-37.
4. Єдиний портал органів державної влади [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.kmu.gov.ua/>.- Заголовок з екрану
5. Рынок систем документооборота и делопроизводства. [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL:<http://www.cnews.ru/>. – Заголовок з екрану.
6. IDABC [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://europa.eu.int/idabc/>. – Заголовок з екрану.

ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Особливу цінність для суспільства будуть становити професіонали та особи, які проявляють здатність до інтенсивної та дисциплінованої діяльності. Подібно до того, як після першої науково-технічної революції, люди ще не вміли читати та писати, виявились позбавленими «місця під сонцем», так і зараз, вже в наступному десятиріччі, особи, що не володіють елементарною комп'ютерною освіченістю, виявляться на узбіччі суспільного життя

М.Моїсєєв, академік РАН

Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування

Впровадження системи електронного урядування стикається з низкою суттєвих перешкод, які мають об'єктивний характер. Ці проблеми тісно пов'язані з новими викликами інформаційного суспільства і відносяться до економічних, політичних, соціальних, безпекових та інших. На сьогоднішній день всі ці проблеми об'єднуються у глобальну проблему «цифрового розриву» (*digital divide*).

Проблема «цифрового розриву»¹, вперше серйозно обговорювалась у 1997 році у прийнятій ООН Програмі розвитку. Цей документ охопив практично всі відомі на той час глобальні загальнолюдські проблеми й намітив напрями розвитку. Проблема цифрової нерівності одержала великий резонанс у світі. Висловлювалися полярні точки зору: від визнання цієї проблеми, як однієї із глобальних загроз для держав і суспільств в інформаційну епоху до визначення її як надуманої, що сприяє подальшому збагаченню комп'ютерних і телекомунікаційних корпорацій. Згодом дискусії перейшли в площину розробки практичних рекомендацій з подолання цифрової нерівності, як у міжнародному масштабі, так і в межах окремих держав.

*...Рівність є ознакою часу, в який вони [люди] живуть; цього досить, щоб пояснити, що всі вони віддають їй перевагу.
Алексис де Токвіль (1805-1859). *Demokratie**

Проблема цифрової нерівності - це передусім проблема суспільної нерівності. Нерівність проявляється у всіх сферах життя людини: у доступі до життєво важливих ресурсів (продовольчих, сировинних, енергетичних і т.п.), до робочих місць, освіти, медичних послуг, культурної спадщини та ін. В основі нерівності лежить різниця людей у соціальному статусі, кількості наявних коштів, освіті, віці, місці проживання, расі та ін. Як наслідок - нерівність негативно позначається не тільки на відносинах між людьми, але й на відносинах між державами. Однією з основних причин суттєвого розшарування суспільства є фінансова нерівність.

¹ Даний термін має багато синонімів - „цифровий розрив”, „цифрова прірва”, „цифрова нерівність”, „інформаційний розрив”, „інформаційна прірва” та ін.

Цифрова нерівність істотно залежить від усіх інших форм соціальної нерівності. Фактично, поглиблення однієї з нерівностей призводить до поглиблення „цифрової нерівності” і навпаки.

Одним з найбільш дискусійних питань у проблемі цифрової нерівності є визначення критеріїв, за якими можна вимірювати глибину „цифрового розриву”. Варто зазначити, що в західній науковій думці підхід до проблеми цифрової нерівності відзначається посиленою увагою до *технологічних чинників* (кількості комп’ютерів, кількості користувачів мережі Інтернет, кількості власників мобільних телефонів і т.д.). Однак, відзначаючи важливість цих факторів в успішному подоланні „цифрової нерівності”, слід відмітити, що особливу увагу слід спрямувати на вирішення *гуманітарних аспектів* даної проблеми, таких як комп’ютерна освіта, законодавча база, реформування суспільної думки в подоланні стереотипів відносно ІКТ та посилення мотиваційного чинника у використанні ІКТ всіма верствами суспільства.

На сьогоднішній день у світі розповсюджені дві основні методики вимірювання глибини „інформаційної прірви”:

1) *Методика «Єврбарометра»*. Статистичне дослідження, яке проводиться цією організацією з 1997 року, засноване на оцінці існуючого положення й прогнозі майбутнього за двома ключовими параметрами:

1. Наявність дома (і бажання їх мати) "системи доступу" до ресурсів і послуг інформаційного суспільства. Виділено 11 таких систем доступу, які розглядаються як канали входження інформаційного суспільства в домівки: відеомагнітофон, телетекст, персональний комп’ютер, мобільний телефон, кабельне телебачення, наявність пристрою для програвання CD-ROM, супутникова антена, цифровий телевізійний декодер, факс або факс-модем, вихід в Інтернет.
2. Використання (або інтерес до використання) телепослуг безпосередньо з дому: послуги громадянського суспільства (спілкування з міською владою), дозвілля (організація подорожей, читання електронних газет і новин, віртуальне відвідування музеїв), електронна медична діагностика, пошук роботи й можливостей перепідготовки, електронна торгівля й пошук інформації про права споживача, проведення фінансових операцій через Інтернет і фінансові консультації, участь у політичних дебатах з використанням Інтернету.

2) *Міжнародна методика, розроблена Гарвардським університетом* (опублікована у березні 2000 року) - "Готовність до інформаційного світу" - слугує для оцінки готовності країни до життя в інформаційному суспільстві через оцінку можливостей доступу до глобального інформаційного простору.

Готовність вимірюється оцінкою просування суспільства в найбільш критичних сферах використання ІКТ.

Виділяється 5 основних критеріїв готовності:

1. Доступ до мереж (розвиток інфраструктури й т.д.).

2. Стан дистанційного навчання.
3. Розвиток "електронного суспільства" (number of online users, e-communities etc).
4. Розвиток е-екопону.
5. Політика держави в сфері ІКТ.

В межах цих критеріїв готовності показники ранжуються за рівнями просування - від 1-го до 4-го.

Крім цих двох методик, пропонуються і інші розробки. Так зокрема група *російських дослідників* запропонувала свою *систему оцінювання*, яка закладає в основу соціальні та мотиваційні чинники.

Вона ґрунтується на дослідженні готовності різних соціальних верств населення до життя та роботи в інформаційному суспільстві та виявленню факторів, що визначають відношення різних соціальних груп з інформаційним середовищем.

Різні соціальні групи різною мірою залучені до використання ІКТ – від повної інтеграції до повного відторгнення. За принципом використання ІКТ населення можна поділити на наступні три групи:

- на тих, хто використовує ІКТ - дана група складається з людей, які активно творять нове інформаційне середовище й активно ним користуються, мають відповідні навички та бажання користуватись інформаційно-комунікаційними технологіями;
- на тих, хто хоче використовувати новітні технології, але поки з певних причин не може - складається з людей, які мають бажання, але не мають можливості доступу до ІКТ. Обмеження доступу можуть бути як *технічними* (відсутність необхідного апаратного забезпечення), так і *економічними* (висока вартість послуг); ця група відчуває свою інформаційну нерівність і становить соціальну базу подальшої інформатизації;
- на тих, хто з різних причин не хоче використовувати новітні технології - дана група включає тих, для кого все, що пов'язане з ІКТ, перебуває в зоні відчуження - це *інформаційно пасивні* громадяни, а також на тих, хто заперечує нововведення в принципі.

Сьогодні все ще не існує загальноприйнятої системи оціночних критеріїв з вимірювання глибини „цифрового розриву”. Створення даної системи дозволить оптимально визначити ті напрями, за якими потрібна максимальна увага для подолання „цифрової нерівності”.

Сучасні дослідники „цифрової нерівності” виділяють такі *основні проблемні напрями*, вирішення яких буде сприяти вирішенню питання „цифрового розриву” в цілому:

1. Формування сприятливих умов для розвитку інформаційного суспільства через створення відповідної законодавчої, суспільної та економічної бази.

В розвитку інформаційного суспільства та в подоланні проблеми „цифрової нерівності” особливе місце займає існуюча законодавча база. В Україні прийнята низка законів та програм (зокрема – „Національна про-

грама інформатизації", програма „Електронна Україна”). Однак для успішного подолання „цифрової прірви” яка існує між Україною та провідними світовими державами (за даними дослідження „The 2005 e-readiness rankings”, Україна займає в цьому рейтингу 57 місце. Дослідження проведене Economist Intelligence Unit і визначає „електронну” готовність країн до побудови та впровадження інформаційного суспільства) потрібна цілеспрямована державна політика з розвитку ІКТ в Україні. Позитивним прикладом можуть бути законодавчі ініціативи Російської Федерації в сфері ІКТ – прийняття закону про пільгові умови для компаній, що працюють з ІКТ та створення „Інформаційних містечок”. Законодавча база повинна стимулювати конкуренцію на ринку ІКТ, що в кінцевому результаті призведе до зменшення вартості ІКТ для населення та як наслідок збільшить кількість громадян, що втягнуті в процеси інформатизації.

2. Забезпечення потенційної можливості доступу населення до ІКТ за рахунок співпраці держави та приватного сектору економіки.

Особливу важливість, за умов низького рівня матеріального забезпечення населення, набуває проблема розвитку *пунктів колективного доступу* (ПКД). Даній проблемі було приділено значну увагу на Всесвітній зустрічі на вищому рівні з питань інформаційного суспільства. Зокрема, в Плані дій, що був прийнятий на цій зустрічі, рекомендується органам державного управління та іншим зацікавленим сторонам створювати стабільно функціонуючі багатоцільові публічні ПКД, що надають громадянам, за доступну платню чи безкоштовно, доступ до різноманітних джерел зв'язку, в першу чергу – до Інтернет. В цьому ж Плані конкретизується завдання забезпечення доступу: - надати підключення на базі ІКТ селам й створити у них ПКД. Створення ПКД для доступу до мережі Інтернет передбачено Національною програмою інформатизації України, проектом програми "Електронна Україна".

Під пунктом колективного доступу (ПКД) до інфокомунікаційних послуг і технологій розуміється виділене приміщення (частина приміщення), обладнане засобами зв'язку, різноманітним термінальним устаткуванням, включаючи персональні комп'ютери, призначеними для забезпечення доступу споживачів до інформаційних і телекомунікаційних послуг у тому числі до мережі Інтернет і доступними кожному користувачеві країни.

3. Сприяння розвитку відносин G2C та G2B, через розвиток системи „e-Уряд”.

4. Концентрація зусиль держави та суспільства для розвитку загальнодоступних електронних інформаційних ресурсів і, зокрема, контент-бази української частини мережі Інтернет.

5. Забезпечення можливості отримання знань, вмінь та навичок використання ІКТ для всіх верств населення.

Зважаючи на відносно недавнє розповсюдження комп'ютерної техніки в Україні широкі верстви населення не охоплені програмами комп'ютерної освіти. Ця проблема характерна не тільки для України але і для більш розвинутих країн. Однак, в цих країнах намагаються активно підвищувати комп'ютерну освіту населення. Так, наприклад, в Чехії в лю-

тому 2003 року Міністерством інформації була впроваджена Національна програма комп'ютерної освіти. Програма має на меті навчання громадян базовим навикам в сфері комп'ютерної техніки та навичок в використанні мережі Інтернет. Найбільший інтерес ця програма викликала у людей віком від 40-60 років з яких 60% були жінками. Поряд з слабкою комп'ютерною освітою суттєвою проблемою є невміння працювати з мережею Інтернет, використовувати її пошукові можливості, не знання всіх можливостей, що надає мережа Інтернет.

Слабка поінформованість про мережу Інтернет характерна також і для тих країн, які у найближчому майбутньому можуть стати членами Європейському Союзу. Кількість людей у них, які не вміють користуватись Інтернет, складає 20% (для країн, що входять до так званої „Європи+”, цей показник складає 10%).

Саме залучення в Україні вікових категорій (38-43 роки) людей до використання можливостей інформаційного суспільства може дозволити пришвидшити перехід української економіки від „ресурсної” до „*економіки знань*”. Нестача комп'ютерної освіти у працівників (зокрема – державних службовців) призводить до нестачі кваліфікованих кадрів в сфері державного управління, що значно стримує процеси інформатизації.

6. Створення системи мотиваційних чинників для залучення населення до використання ІКТ.

Невисока популярність процесів інформатизації в Україні зумовлена не лише економічними та законодавчими перепонами, але й не сформованістю потреби громадян у отриманні інформації саме завдяки новітнім технологіям. Саме слабка роз'яснювальна кампанія (а, швидше, її повна відсутність) є однією з причин низьких темпів переходу населення на отримання інформації про діяльність органів державної влади за допомогою використання системи електронного урядування. Важливість використання, так-званої, соціальної реклами у популяризації становлення інформаційного суспільства в цілому та системи електронного урядування зокрема відіграє провідну роль у формуванні інформаційних потреби громадян та успішного впровадження інформаційних технологій у життя суспільства.

Проблема „цифрової нерівності” стосується всіх сфер життя і, зокрема – впровадження електронного урядування.

Основні напрями перешкод:

1. Невисокий рівень (як кількісний, так і якісний) використання населенням мережі Інтернет.
2. Недостатня кількість комп'ютерної техніки.
3. Слабка комп'ютерна освіта як користувачів порталів органів державної влади, так і державних службовців.
4. Проблеми фінансового забезпечення організацій і нестача коштів у населення.
5. Відсутність політичної волі для вирішення даної проблеми.

*Держава повинна закласти собі надійну основу, щоб
набути тривкості і завдяки цьому протистояти тим
потрясінням, яких ніколи не бракує, і мати змогу
чинити дії, яких настійливо вимагає
самозбереження...*

*Ж.-Ж.Руссо (1712-1778). Про суспільну угоду або
Принципи політичного права*

Інформаційна безпека у системі електронного урядування

Інформаційні відносини органів державного управління із суспільством мають відбуватись на основі забезпечення *інформаційної безпеки* - стану захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави, зведення до мінімуму неповноти, невчасності і недостовірності інформації, негативного інформаційного впливу, негативних наслідків функціонування інформаційних технологій.

Безпека - це відсутність загрози або можливість надійно захиститися від неї. Небезпечним слід вважати такий інформаційний вплив, який має дестабілізуючі наслідки, утискає інтереси особистості, суспільства, держави. Фактично, інформаційну безпеку можна визначити як можливість нейтралізувати шкідливі впливи різних видів соціальної інформації.

Сучасна інформатизація і медіатизація часто призводять до того, що особисте життя, дозвілля, поведінка, настрої і всі людські прояви виявляються жорстко і примусово унормованими. Новітня індустрія інформатики, як зазначає А.Д.Урсул¹, "...дає змогу не тільки підключитись до кожного, але і виключити кожного із процесу життя, діяльності і мислення. Проникнення у все суспільство і у життя кожного, влада над фізичним і психічним цілком очевидні".

Розвиток інформаційних технологій має як позитивний, так і негативний бік. З одного боку, удосконалення засобів обробки і передачі інформації створює умови для розвитку демократичного суспільства, участі громадян у прийнятті найважливіших рішень, подолання відчуженості тощо. Але інформаційні технології можуть бути використані для створення системи всеохоплюючого, тотального контролю над суспільством взагалі та кожним його членом зокрема - як зазначається у праці відомого футуролога Й.Масуди² «Комп'ютопія»: «...існує серйозна небезпека того, що ми рухаємося у напрямі контрольованого суспільства». Це стає можливим за допомогою «електронного слідкування», «електронного контролю» за діями осіб, партій, рухів, колективів та ін. Отже, в інформаційному суспільстві постає проблема *інформаційної безпеки*.

*...Цей тип людини, народжений
у надто добре зорганізованому
світі, де він помічає лише
користі і ніяких небезпек...*

*Хосе Ортега-і-Гасет (1883-
1955). Бунт мас*

Об'єкт інформаційної безпеки. Соціальними об'єктами інформаційної безпеки є: особа — її права та свободи в інформаційній сфері; суспільство — його духовні цінності, засади солідарної діяльності; держава — її кон-

¹ Урсул А.Д. Информатизация общества и безопасность развития цивилизации //Социально-политические науки.-1990.- № 10.-С.24-32.

² Масуда Й. Комп'ютопія//Філософська і соціологічна думка.-1993.-№6.-С.36-50.

ституційний лад, суверенітет, ефективно функціонування. *Технічними* об'єктами інформаційної безпеки є інформаційні ресурси, інформаційна інфраструктура, інформаційні технології.

Тому інформаційна безпека - це, перш за все, відсутність інформаційних загроз або стан захищеності і, відповідно, сталості основних сфер людської діяльності (політичної, економічної, наукової, технічної, культурної, сфери державного управління, суспільної свідомості та ін.) відносно можливих інформаційних впливів.

Загрозами інформаційній безпеці у інформаційній сфері є:

- викрадення інформації, відомостей, які становлять таємницю, що охороняється законом;
- знищення інформації, програмних засобів, які забезпечують опрацювання даних або функціонування технічних засобів і систем;
- неправомірне «перехоплення» інформації;
- модифікація інформації, програмних засобів;
- неправомірне використання інформації, програмних засобів;
- порушення функціонування або виведення з ладу комп'ютерів і мереж;
- приховування (неповідомлення) інформації, яка торкається інтересів людини, громадянина, суспільства;
- збирання, накопичення і використання даних про особу та інші дії, які порушують основні права людини і громадянина.

Доступність і концентрація інформації обумовлюють можливість її використання з метою дестабілізації суспільства. У соціальному плані інформаційна безпека передбачає боротьбу з інформаційним «забрудненням» середовища, використанням інформації з протиправною або аморальною метою.

Однією з найважливіших вимог, що пред'являються до інформаційних ресурсів державного управління, є їх *достовірність*. Процеси інформування класифікуються за такими ознаками:

- «правдиве» інформування;
- дезінформування;
- параінформування.

Правдиве *інформування* має місце у випадку, коли структура і зміст повідомлення відповідає тій реальності, про яку йдеться.

Дезінформування полягає в тому, що в оригіналі спотворюється уявлення про об'єкт. Дезінформація може бути усвідомлено і неусвідомленою; залежно від способу внесення дезінформації може бути приховування відомостей, викривлення відомостей, надання неправдивих відомостей, підміна правдивих відомостей неправдивими.

Параінформування полягає в тому, що в оригіналі повідомлення відсутня частина інформації, яка, на думку автора оригіналу, має з'явитись у образі завдяки асоціативним зв'язкам, які виникають у того, хто сприймає інформацію.

З метою впливу на формування суспільної думки використовуються такі методи «фільтрації» інформації і управління її розповсюдженням засобами масової інформації і комунікації як:

- повна перешкода появі інформації про певні проблеми, теми, явища;
- поява інформації про деякі явища, події тільки з негативною інтерпретацією;
- розповсюдження інформації тільки з позитивною інтерпретацією;
- створення надлишкової інформації у обсязі, який перевищує можливості переробки і засвоєння інформації адресним суб'єктом;
- особливі часові режими роботи каналів інформування, в тому числі: «шокова» подача інформації (типу надзвичайних повідомлень, сенсації); епізодичний режим («випадковий витік інформації»), який використовується для дезінформації); періодичний режим.

...Саме тому, що ми постійно перебуваємо у процесі становлення, а отже, здатні спостерігати, порівнювати, оцінювати, обирати, вирішувати, втручатися, поривати й створювати можливості, ми є етичними істотами, здатними порушувати наші етичні принципи. Однак, хоча ця здатність порушувати існує як можливість, ми ніколи не можемо проголосити її правом.

Пауло Фрайре (1921-1997). Педагогіка свободи

Наведені якісні характеристики інформації обумовлюють вимоги до інформаційних ресурсів, які мають надаватись органами державної влади громадянам з метою запобігання маніпулюванню суспільною свідомістю під впливом зацікавлених в цьому структур.

Таблиця 2

Загрози інформаційній безпеці України

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
Обмеження свободи слова та доступу громадян до інформації	Впровадження політичної цензури, тиск на ЗМІ з метою зміни їх політичного курсу, недостатня відкритість органів державної влади для громадського контролю, фізичне й моральне старіння, скорочення й руйнування інформаційної інфраструктури; низька платоспроможність населення	Поширення не-об'єктивної та неповної інформації, низька поінформованість населення про важливі аспекти державної політики; згорання демократичних процесів, встановлення авторитарного політичного режиму; уповільнення темпів розвитку суспільства; поглиблення відставання від розвинутих держав, міжнародна ізоляція держави
Руйнування системи цінностей, духовного та фізичного здоров'я	Негативний інформаційний вплив на нормативні (етичні та правові) засади індивідуальної та суспіль-	Зростання злочинності, немотивованої жорстокості, соціальна апатія, маніпулювання свідомі-

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
особи, суспільства, негативні зміни їх цільових настанов	ної свідомості шляхом пропаганди жорстокості, насильства, порнографії, морального, правового та політичного нігілізму, вчень та релігійної практики релігійних культів тоталітарного характеру	стю особи, погіршення стану її фізичного здоров'я, відсутність консолідації суспільства, міжетнічні, міжконфесійні та соціальні конфлікти
Маніпулювання громадською думкою з боку державної влади, фінансово-політичних кіл	Фінансова несамостійність ЗМІ, їх висока залежність від впливу з боку держави, політичних сил, суб'єктів економічної діяльності, кримінальних угруповань; вибіркова фінансова підтримка ЗМІ з боку держави; надмірна присутність державних ЗМІ у інформаційному просторі; обмежений контроль над державними ЗМІ з боку представницьких органів влади; монополізація окремих сегментів ринку інформаційних послуг	Негативний вплив ЗМІ на суспільну свідомість, поширення негативної, конфіденційної інформації про особу, порушення демократичних принципів і норм діяльності держави; використання державних ЗМІ на здійснення впливу на хід і результати виборів (референдумів); загострення напруженості між гілками влади; встановлення авторитарного режиму; негативне ставлення до країни з боку світової спільноти
Обмеження можливостей органів державної влади приймати адекватні рішення	Недостатнє інформаційне забезпечення державної політики; відсутність цілісної системи інформаційно-аналітичної підтримки діяльності державних органів; ігнорування владними структурами громадської думки при підготовці важливих політичних рішень; ігнорування повідомлень про факти корупції, зловживань посадових осіб, порушення прав громадян; відсутність практики звернень державних органів до неурядових аналітичних структур із замов-	Прийняття неефективних та/або помилкових державних рішень, що спричиняють значні збитки; гальмування соціально-економічного розвитку країни; зубожіння широких верств населення, відставання країни від розвинутих держав; втрата підтримки державної політики з боку громадськості; відчуження суспільства від держави; масові акції протесту; посилення авторитарних тенденцій у суспільній свідомості

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
	ленням на інформаційно-аналітичну розробку певних рішень	
Руйнування критично важливих інформаційних мереж, систем управління	Слабка захищеність інформаційних мереж, систем управління транспортом, енергетичної та банківської сфер, державного управління, військових формувань та ін.; комп'ютерна злочинність (комп'ютерні «віруси», атаки «хакерів», спотворення, блокування, порушення цілісності, нав'язування фальшивої інформації); радіоелектронне «придушення» ліній зв'язку, систем управління; фізичне руйнування інформаційної інфраструктури, в т.ч. в результаті дій природних факторів	Порушення функціонування системи органів державної влади, банківської системи, транспорту, зв'язку, енергетики тощо; втрата керівності суспільно-політичними процесами, критично важливими галузями економіки країни; зниження боєздатності військових формувань, техногенні аварії та катастрофи з тяжкими наслідками
Несанкціонований витік таємної, конфіденційної та іншої інформації з обмеженим доступом	Недостатня захищеність інформаційних мереж, автоматизованих систем управління; недостатній захист великих масивів конфіденційної інформації про особу, що накопичуються у державних та недержавних структурах; діяльність іноземних розвідок	Значні економічні, політичні та воєнні втрати для держави; завдання матеріальної та моральної шкоди фізичним та юридичним особам; порушення авторських, немайнових прав та прав на інтелектуальну власність.
Спотворення (знищення) інформаційних ресурсів та програмного забезпечення	Слабка захищеність інформації з обмеженим доступом; комп'ютерна злочинність; високий рівень залежності комп'ютерних мереж від іноземних виробників програмного забезпечення	Завдання матеріальної та моральної шкоди юридичним особам, державі; порушення штатного режиму функціонування (руйнування) елементів інформаційної інфраструктури та інших об'єктів
Низький рівень	Нерозвиненість і низькі	Уповільнення темпів роз-

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
інтегрованості країни у світовий інформаційний простір	темпи розвитку інформаційної інфраструктури країни; відсутність чітких і забезпечених ресурсами пріоритетів розвитку інформаційної сфери; висока конкуренція на світовому ринку інформаційних продуктів і послуг, низька конкурентоспроможність вітчизняних виробників; вплив за кордон спеціалістів у галузі інформаційних технологій; невідповідність правової системи в інформаційній сфері основним принципам законодавства розвинутих країн; масові порушення прав на інтелектуальну власність; неефективна податкова політика держави.	витку, зниження інтелектуального потенціалу суспільства; збільшення відставання від провідних держав у сфері інформаційних технологій; неконтрольований вплив національних матеріальних, інтелектуальних, фінансових, інформаційних та інших ресурсів; брак у міжнародного співтовариства уявлень про Україну; ізоляція України від світової економічної системи.

Основні *принципи* забезпечення інформаційної безпеки:

1. Принцип *балансу інтересів* особистості, суспільства, держави - ґрунтується на суперечності між намаганням особистості зберегти конфіденційність інформації про своє особисте життя і необхідністю для суспільства знати про антисоціальні прояви, злочинні прибутки, корупцію тощо.
2. Принцип *законності і правової забезпеченості* - ґрунтується на суперечності між зростанням значущості інформаційної безпеки і відставанням відповідної сфери права, чим вдало користуються засоби масової інформації, політики, які не несуть практично ніякої відповідальності за неправдиву інформацію, спрямовану на суспільство.
3. Принцип *інтеграції з міжнародними системами* безпеки інформації - пов'язаний із процесами глобалізації, розвитком міжнародних комунікацій, медіатизацією суспільства.
4. Принцип *економічної ефективності* передбачає співвідношення результатів від заходів інформаційної безпеки і сукупних витрат на них.

Єдина підстава, на основі якої до якогось члена цивілізованої спільноти може застосовуватися насильство, є захист інших від зла.

*Джон Стюарт Міл (1806-1873).
Liberty*

5. Принцип *мобільності* системи інформаційної безпеки - ґрунтується на недопущенні невиправданих режимних обмежень на доступ до інформації.

В цілому, національні інтереси держави у інформаційній сфері, знаходяться у межах таких складових:

- дотримання конституційних прав і свобод людини і громадянина у галузі одержання інформації і користування нею, збереження моральних цінностей суспільства, культурного і наукового потенціалу країни;
- інформаційне забезпечення державної політики держави, пов'язане із доведенням до вітчизняної і міжнародної спільноти достовірної інформації про державну політику, забезпечення доступу громадян до відкритих державних інформаційних ресурсів;
- розвиток сучасних інформаційних технологій, вітчизняної індустрії інформації, забезпечення накопичення, збереженості і ефективного використання національних інформаційних ресурсів;
- захист інформаційних ресурсів від несанкціонованого доступу, забезпечення безпеки інформаційних телекомунікаційних систем.

До цілей **політики інформаційної безпеки** належать:

1. Реалізація конституційних прав громадян, суспільства та держави на інформацію.
2. Захист інформаційного суверенітету України, зокрема, національного інформаційного ресурсу, систем формування суспільної свідомості.
3. Забезпечення рівня інформаційної достатності для прийняття рішень державним установам, підприємствам та громадянам.
4. Належна присутність країни у світовому інформаційному просторі.

Завданням політики забезпечення інформаційної безпеки є:

1. Виявлення, оцінка та прогнозування поведінки джерел загроз інформаційній безпеці, що здійснюється шляхом оперативного моніторингу інформаційної обстановки.
2. Вироблення, координація та введення єдиної державної політики у галузі інформаційної безпеки.
3. Створення та експлуатація систем забезпечення інформаційної безпеки.
4. Розробка, координація та запровадження єдиної державної політики у галузі міжнародних інформаційних відносин, зокрема у напрямку формування іміджу держави.

Існує суперечність між інформаційною відкритістю та закритістю у законодавчо-нормативних актах та в системі управління. Власне, це й становить предмет інформаційної безпеки у широкому розумінні цього поняття.

Інформаційна безпека - це баланс між інформаційною відкритістю та закритістю, між прагненнями максимально розширити доступ громадян до невтаємниченої публічної інформації (державної, комерційної, наукової,

освітньої, персональної тощо) й максимально захистити інформацію корпоративного і приватного змісту.

Основні перешкоди, які стримують активну боротьбу з кіберзлочинами в Україні:

1. Відсутність достатньої фінансової підтримки фундаментальних і прикладних вітчизняних досліджень у сфері попередження і боротьби з кіберзлочинністю.
2. Відсутність розвитку вітчизняного виробництва конкурентоспроможних засобів інформатизації і зв'язку, їх захисту.
3. Інформатизація державних і комерційних структур переважно на основі іноземних технологій і комп'ютерної техніки, що спричиняє стратегічну технічну і технологічну залежність від інших держав.
4. Недостатні професійні знання працівників правоохоронних органів у сфері боротьби з інформаційно-технологічними злочинами.

Разом з тим, робляться певні кроки в напрямі протидії кібертероризму і забезпеченню інформаційної безпеки.

У Кримінальному кодексі України, що вступив у дію 1 вересня 2001 р., передбачена відповідальність за комп'ютерні злочини. Зокрема, у розділі XVI - Злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем і комп'ютерних мереж передбачено такі статті: ст. 361 - Незаконне втручання в роботу електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж; ст. 362 - Використання, привласнення, вимагання комп'ютерної інформації або заволодіння нею шляхом шахрайства чи зловживання службовим становищем; ст. 363 - Порушення правил експлуатації автоматизованих електронно-обчислювальних систем.

З метою організації протидії "комп'ютерному тероризму", в тому числі поширенню через глобальні та національні мережі зв'язку ідеології тероризму, пропаганди насильства, війни і геноциду, Постановою Кабінету Міністрів України від 14 грудня 2001 р. із урахуванням рекомендацій Парламентської Асамблеї Ради Європи було розроблено заходи щодо боротьби з міжнародним тероризмом. Вони передбачали проекти Законів України:

- "Про моніторинг телекомунікацій",
- "Про захист інформації в мережах передачі даних",
- "Про регулювання українського сегменту мережі Інтернет".

Хакерство і комп'ютерне "піратство" - це проблеми, від невирішеності яких насамперед страждають український внутрішній ринок і виробники вітчизняного програмного забезпечення. На українському внутрішньому ринку до 2003 р. майже не зустрічались вітчизняні програмні продукти легального виробництва, тобто цей ринок був майже на 90 відсотків піратським. Внаслідок цього зникла мотивація до підприємництва в цій сфері, стрімко падала кількість професійних програмістів.

Це є серйозним викликом національній інформаційній безпеці і перспективам входження України до глобального інформаційного суспільства.

Проте, впродовж останніх років вживаються рішучі заходи законотворчого і правоохоронного змісту протидії такому злу, як "піратство", до яких залучено й громадськість.

Зокрема, створена у 2003 р. Асоціація українських виробників програмного забезпечення позитивно вплинула на розв'язання проблеми комп'ютерного піратства через професійну підтримку зусиль влади. Асоціація ухвалила своєрідний Кодекс честі, відповідно до якого її учасники зобов'язалися:

- не купувати і не використовувати неліцензійні програмні продукти;
- не виготовляти й не поширювати неліцензійні копії програмних продуктів;
- не продавати комп'ютерів з нелегальним програмним забезпеченням;
- використовувати забезпечення тільки відповідно до норм ліцензійної угоди.

Важливими напрямками інформаційної безпеки є:

- гарантування технічного захисту інформації в міністерствах і відомствах та насамперед в інформаційно-телекомунікаційних системах;
- нормативне визначення порядку використання всесвітньої інформаційної мережі Інтернет органами державної влади, який би враховував вимоги щодо захисту інформації;
- недостатня кадрова забезпеченість системи захисту інформації - зокрема, потребує удосконалення та оптимізації система підготовки кадрів фахівців за спеціальністю "інформаційна безпека".

Через слабку інтегрованість України у світовий медіа-інформаційний простір, недостатню її медійну активність та конкурентоспроможність уявлення світу про нашу державу переважно формують не вітчизняні ЗМІ, а засоби та інформаційні агентства інших країн, передусім - російські.

Через тенденційний добір новин образ України як суспільства і держави є деформованим, що негативно впливає на міжнародний авторитет держави, на захист національних інтересів, уповільнює приплив до України іноземних інвестицій тощо.

Діяльність органів державного управління у системі електронного урядування стосується функції соціального управління і утворює певну систему засобів і методів інформаційної взаємодії між урядом і громадянами, між урядом і бізнесом, між урядовими організаціями з метою досягнення необхідного соціального результату (табл. 2). Загальною метою всіх видів інформаційної взаємодії у системі електронного урядування є створення ефективної системи зворотного зв'язку й інформаційної прозорості діяльності органів державного управління.

Система інформаційної безпеки відносин соціальних об'єктів у межах впровадження електронного урядування

Форми взаємодії	Чинник загрози	Можливий наслідок	Шляхи попередження загроз
«Уряд-громадяни»	Різноманітні, часом діаметрально спрямовані інформаційні впливи, маніпулятивні технології, ігнорування громадської думки при прийнятті важливих політичних рішень	Політичне відчуження громадян, порушення демократичних принципів і норм діяльності держави	Забезпечення конституційного права громадян на доступ до достовірної та оперативної урядової інформації, що сприяє виробленню соціального «іммунітету» до маніпулятивних технологій
«Уряд-бізнес»	Складність відносин комерційного характеру (купівля-продаж, інвестиційні контракти, страхування, банківські послуги, різні форми ділового співробітництва та ін.); відсутність доступу до нормативно-правової інформації, Ігнорування повідомлень про факти корупції, зловживань посадових осіб, порушення прав громадян;	«Прозорість» комерційної інформації. Втрата підтримки державної політики з боку підприємницьких структур	Надання органами державної влади інформації громадянам та інституціональним структурам суспільства; забезпечення зворотного зв'язку, виявлення тенденцій і закономірностей розвитку ситуації; регулювання електронного документообігу, підтвердження справжності електронного підпису та інформації у інформаційних продуктах і послугах, створення систем захисту персональної інформації
«Уряд-уряд»	Відсутність зв'язків, «розпорошеність» систематизованих у бібліотеках, архі-	Порушення інформаційних зв'язків і координації ін-	Підвищення ефективності інформаційного забезпечення державного управління

Форми взаємодії	Чинник загрози	Можливий наслідок	Шляхи попередження загроз
	вах, службах діловодства та інформаційно-пошукових системах масивів інформації; недостатня розвиненість інформаційної інфраструктури органів державної влади	формаційно-управлінських відносин; відсутність інформаційних моделей фактів, явищ, процесів, які є сферою діяльності органу державного управління; зниження ефективності державного управління в цілому	шляхом інтеграції Інтернет-порталів і систем електронного документообігу з метою доступу до всіх необхідних внутрішніх і зовнішніх джерел інформації

Забезпечення інформаційної безпеки електронного урядування - складне явище, яке включає:

- сукупність інформаційних потреб державного управління у процесі функціонування державної влади і діяльність із забезпечення цих потреб;
- зовнішні та внутрішні загрози інформаційно-технологічному простору електронного урядування - апаратно-програмні (загрози цілісності інформації та апаратно-програмних засобів, використання несертифікованих вітчизняних та зарубіжних технологій при створенні й розвитку інформаційної інфраструктури) та суспільно-інформаційні (неправомірне обмеження доступу громадян до відкритих інформаційних ресурсів органів державної влади, незадовільні якісні характеристики інформаційних повідомлень та ін.);
- комплекс нормативно-правових, організаційно-технічних, методичних засобів протидії загрозам інформаційної безпеки.

Ступінь інформаційної безпеки системи електронного урядування значною мірою визначається рівнем розвитку національної інформаційної інфраструктури захисту інформації (табл.4).

Таблиця 4.

Структура компонентів національної інфраструктури захисту інформації

НАЦІОНАЛЬНА ІНФРАСТРУКТУРА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ				
Законодавча компонента	Технічна компонента	Організаційна компонента	Економічна компонента	Методологічна компонента

НАЦІОНАЛЬНА ІНФРАСТРУКТУРА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ				
Законодавча компонента	Технічна компонента	Організаційна компонента	Економічна компонента	Методологічна компонента
Закон «Про електронний цифровий підпис», «Про електронний документ та електронний документообіг», «Про захист інформації у автоматизованих системах», статті у кримінальному кодексі, закони та підзаконні акти, які регулюють функціонування національної інформаційної інфраструктури	Програмні та апаратні засоби криптографічного захисту інформації, розвиток вітчизняної індустрії інформації	Органи, що координують створення і розвиток системи національної інформаційної інфраструктури (Держкомзв'язку, Центр електронних ключів, інші організації та відомства)	Фінансування програм розвитку національної інформаційної інфраструктури, в тому числі розвитку виробництва вітчизняних конкурентоспроможних засобів і систем інформатизації	Концепції і програми розвитку національної інфраструктури захисту інформації, системи ліцензування, сертифікації, системи аудиту безпеки використуваних технологій, система громадського контролю за розвитком національної інфраструктури захисту інформації

Запитання для самоперевірки:

1. Розкрити зміст поняття «цифрова нерівність».
2. Розкрити основні методики вимірювання цифрової нерівності.
3. Розкрити сутність основних заходів із вирішення проблеми „цифрової нерівності”.
4. Визначити сутність поняття «інформаційна безпека».
5. Назвати основні об'єкти інформаційної безпеки.
6. Розкрити основні принципи забезпечення інформаційної безпеки.

Література

1. Всемирная встреча на высшем уровне по вопросам информационного общества. 10-12 декабря, Женева. План действий. [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-R.doc .-Загол. з екрану.
2. Баранов А.А. Преодоление цифрового неравенства путь к построению информационного общества в Украине [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_conference_15_06_2004.pdf .-Загол. з екрану.
3. Бондаренко В.О., Литвиненко О.В. Інформаційна безпека сучасної держави: концептуальні роздуми [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.niurr.gov.ua/ukr/publishing/> .- Загол. з екрану.
4. Інтеграція і різноманітність: нові тенденції політики України в сфері масової інформації та нових комунікаційних послуг/ 7 Європейська міністерська конференція з питань політики у сфері засобів масової інформації. Інформаційна доповідь [Електр.ресурс].- Спосіб доступу: CD-ROM.
5. Жданов І. Можливі підходи до визначення основ державної політики забезпечення інформаційної безпеки України//Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції "Безпека інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах"(Департамент спеціальних систем та захисту інформації, Служба безпеки України, Науково-виробнича фірма "Енран Телеком"), 23 травня 2001[Електр.ресурс]. - Спосіб доступу: URL: <http://www.uceps.com.ua/ukr/all/publications/> .-Загол. з екрану.
6. Вершинская О.Н. Информационное неравенство как социологическая проблема [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/b6d02a879ecf2d15c3256c4f0035ef1a .-Загол. з екрану.
7. Сквирский В.Я. Качество информации и графическое отображение ее логической структуры//Научно-техническая информация.Сер.1.-1986.-№5.-С.1-7.
8. Черешкин Д.С., Кононов А.А. Концепция создания национальной инфраструктуры защиты информации//Научно-техническая информация. Сер.1.-2003.-№8.-С.9-14.
9. Феоктистов Г.Г. Информационная безопасность общества//Социально-политический журнал.- 1996.-№5.
- 10.Ефремов В.А., Солянкин Н.Н., Стасьев В.Ю. Управление организационными системами с учетом общественного мнения// Журнал депонированных рукописей №7 июль, 2000 [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.mte.ru/count.nsf/>.-Загол. с екрану.
- 11.Соболь С.Ю. Понятие и сущность информационной безопасности и ее место в системе обеспечения информационной безопасности//Научно-техническая информация. Сер.1.-2003.-№11.-С.10-15.
- 12.The 2005 e-readiness rankings [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2005Ereadiness_Ranking_WP.pdf . - Загол. з екрану.

- 13.Балашов В.А. Обеспечение всеобщего доступа к инфокоммуникационным услугам и технологиям в сельских районах Украины. [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: <http://www.e-uriadnik.org.ua/modules.php?name=News&file=article&sid=1130> . -Загол. з екрану.
- 14.Progress Report. February 2004 [Електр. ресурс].- Спосіб доступу: URL: www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/eEurope__Final_Progress_Report.pdf .- Заголовок з екрану.

Висновки

Електронне урядування – це процес виконання функцій державного управління, за якого вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків та процесів підтримується та забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями.

Впровадження електронного урядування - це комплексна суспільно-соціальна, правова, економічна проблема, яка розв'язується в умовах складних фінансових, матеріально-ресурсних та інших обмежень, характерних як для світової практики впровадження електронного урядування, так і для специфічних умов, у яких ці процеси відбуваються в Україні.

Діяльність з електронного урядування відбувається у таких основних напрямках: забезпечення конституційних прав і свобод людини та громадянина в галузі одержання і використання інформації; забезпечення прозорості державної політики для громадян; забезпечення зворотнього зв'язку між державною та суспільством.

Реалізація цих напрямів є комплексною проблемою, яка вирішується шляхом розвитку і вдосконалення інформаційної інфраструктури держави; вдосконалення системи формування, створення, збереження і раціонального використання національних інформаційних ресурсів; підвищення освітньо-професійного потенціалу користувачів систем електронного урядування (громадян і державних службовців); забезпечення соціальної і технічної складових інформаційної безпеки електронного урядування.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Практична робота №1. Мотиваційно-ціннісні чинники впровадження системи електронного урядування

Завдання 1 Дайте оцінку наступних вимог, як таких, що є важливими у Вашій взаємодії з системою державного урядування.

При відповідях використовуйте нижче подану систему оцінювання важливості проблеми:

- „1” – зовсім не важливо
- „2” – скоріше не важливо
- „3” – середньої важливості
- „4” – швидше важливо
- „5” – дуже важливо

В кожному питанні оберіть одну відповідь (позначте)

№	Проблеми	Ступені важливості проблеми				
		1	2	3	4	5
1.	Відкритість та доступність влади	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Громадська участь в управлінні	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Забезпечення доступу до інформації	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Стимулювання громадянської поінформованості, здобуття суспільної довіри та створення інтересу до електронного урядування	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Створення та просування локально важливого контенту в Інтернет	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Міжвідомча координація та співпраця	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Підвищення ефективності державного управління	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Урядова відповідальність за врегулювання проблем захисту довкілля	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Урядова відповідальність за соціальне виключення та маргіналізацію	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	Урядова відповідальність за економічний розвиток	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Урядова відповідальність за освіту (можливість використання ідей та знань для поліпшення якості життя людей)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	Урядова відповідальність за міжнародну торгівлю	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Урядова відповідальність за зменшення цифрового розриву	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Надання фінансової допомоги та доступність грантів для розвитку різноманітних	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- програм
15. Гармонізація з міжнародними чи регіональними стандартами
16. Покращення державних фінансових потоків
17. Інше (вписати та проставити рейтинг)

Завдання 2 На Вашу думку, який рівень державної підтримки впровадження систем електронного урядування характерний для України?

При відповідях використовуйте нижче подану систему оцінювання важливості проблеми:

- „1” – повністю згоден з твердженням у лівій частині
 „2” – більшою частиною згоден з твердженням у лівій частині
 „3” – в дечому погоджуюсь з твердженням у лівій частині
 „4” – байдужий до обох відповідей
 „5” – в дечому погоджуюсь з твердженням у правій частині
 „6” – більшою частиною згоден з твердженням у правій частині
 „7” – повністю згоден з твердженням у правій частині

В кожному питанні оберіть одну відповідь (позначте)

Підтримка відсутня, вище керівництво країни цілком не розуміє необхідність впровадження даних систем

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Існує суттєва підтримка, найвищим керівництвом країни розуміється необхідність цих процесів

Опитування провести серед студентів та, по-можливості, держслужбовців (або представників різних професій), порівняти одержані результати.

Практична робота №2. Сформованість потреб користувачів у використанні систем електронного урядування

Завдання 1 Впишіть назву та інтернет адресу (**url**) будь-яких 5 урядових сайтів чи порталів системи електронного урядування (наприклад, Кабінету Міністрів, райдержадміністрації, міністерств та відомств), які Ви найчастіше використовуєте. Визначте їх рейтинг щодо важливості їх використання для Вас.

При відповідях використовуйте нижче подану систему оцінювання важливості проблеми:

- „1” – зовсім не важливо
- „2” – скоріше не важливо
- „3” – середньої важливості
- „4” – швидше важливо
- „5” – дуже важливо

В кожному питанні оберіть одну відповідь

№	Назва та адреса (url) урядового сайту	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Вписати та поставити рейтинг					
2.	Вписати та поставити рейтинг					
3.	Вписати та поставити рейтинг					
4.	Вписати та поставити рейтинг					
5.	Вписати та поставити рейтинг					

Завдання 2 Визначте Ваше сприйняття **якості** 5 урядових служб (сайтів, порталів), які були обрані у попередньому завданні, у відповідності з наступними показниками:

Сайт №1 (вписати назву та адресу сайту)						
№	Напрями	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					

2.	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3.	Типи служб (вписати):					
4.	Розташування доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5.	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6.	Інше (вписати та проставити рейтинг)					
Оцінити ступінь інтерактивності сайту*						
1.	Онлайнові послуги відсутні					
2.	Одностороння інтерактивність					
3.	Двостороння інтерактивність					
4.	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої установи					
5.	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного						

Сайт №2 (вписати назву та адресу сайту)						
№	Напрямки	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2.	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3.	Типи служб (вписати):					
4.	Розташування доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5.	Заохочення до використання систем електронного урядування					
6.	Інше (вписати та проставити рейтинг)					
Оцінити ступінь інтерактивності сайту*						
1.	Онлайнові послуги відсутні					
2.	Одностороння інтерактивність					
3.	Двостороння інтерактивність					
4.	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої					

	установи	
5.	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами	
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного		

Сайт №3 (вписати назву та адресу сайту)

№	Напрямки	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2.	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3.	Типи служб (вписати):					
4.	Розташування доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5.	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6.	Інше (вписати та проставити рейтинг)					
Оцінити ступінь інтерактивності сайту*						
1.	Онлайнові послуги відсутні					○
2.	Одностороння інтерактивність					○
3.	Двостороння інтерактивність					○
4.	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої установи					○
5.	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					○
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного						

Сайт №4 (вписати назву та адресу сайту)

№	Напрямки	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2.	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3.	Типи служб (вписати):					

4.	Розташування доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5.	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6.	Інше (вписати та проставити рейтинг)					
Оцінити ступінь інтерактивності сайта*						
1.	Онлайнові послуги відсутні					
2.	Одностороння інтерактивність					
3.	Двостороння інтерактивність					
4.	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої установи					
5.	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного						

Сайт №5 (вписати назву та адресу сайту)						
№	Напрямки	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2.	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3.	Типи служб (вписати):					
4.	Розташування доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5.	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6.	Інше (вписати та проставити рейтинг)					
Оцінити ступінь інтерактивності сайта*						
1.	Онлайнові послуги відсутні					
2.	Одностороння інтерактивність					
3.	Двостороння інтерактивність					
4.	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої установи					
5.	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного						

Завдання 3 Чи знаєте ви про існування інших державних порталів?

Ні <input type="radio"/>	Так <input type="radio"/>	Якщо „Так” то вкажіть url адреси за напрямками:
--------------------------	---------------------------	---

Освіта	http://
Здоров'я	http://
Індустрія (промисловість)	http://
Соціальна допомога	http://
Зайнятість	http://
Взаємодія з бізнесом	http://
Сільське господарство	http://
Інше	http://
Інше	http://
Інше	http://

Завдання 4. Чи є у вас можливість:

- зв'язатись з вашим представником у владі (народний депутат, депутати районної ради, представники всіх рівнів)?

Ні <input type="radio"/>	Так <input type="radio"/>	Якщо „Так” то вкажіть url адреси:
--------------------------	---------------------------	-----------------------------------

- зв'язатись з урядовими чиновниками?

Ні <input type="radio"/>	Так <input type="radio"/>	Якщо „Так” то вкажіть url адреси:
--------------------------	---------------------------	-----------------------------------

Практична робота №3. Системи електронного документообігу

Виконати інформаційний пошук у мережі Інтернет і здійснити огляд систем електронного документообігу, які використовуються в Україні та Росії. Дослідити основні функціональні характеристики систем, скласти таблицю.

Назва системи	Які завдання вирішує	Недоліки

Практична робота №4. Соціальна готовність до впровадження та функціонування системи електронного урядування

Виконати анкетування серед студентів та держслужбовців щодо їх погляду на проблеми впровадження і функціонування системи електронного урядування.

Опитування має на меті оцінити:

- розуміння проблем, що виникають під час впровадження електронного урядування
- бажання (наявність сформованої потреби) використовувати систему електронного урядування;
- наявність необхідного рівня комп'ютерної грамотності для використання системи електронного урядування;

Опрацювати одержані результати, зробити висновки.

Словник

Активне правління (*Governance*)

Процес, в ході якого організації, підприємства та групи громадян формують свої інтереси та бажання, реалізують свої права, обов'язки та можливості, а також вирівнюють розбіжності. Це спричиняє пошук способів, за допомогою яких суспільства, що засновані на знаннях, можуть використовувати більш ефективні, прозорі та активні форми правління на місцевому, регіональному, національному та глобальному рівнях.

Бізнес для бізнесу (*Business-to-Business*) (B2B)

1. Неформальний термін, означає обмін товарами, послугами або інформацією, що має місце серед компаній, що не включає в процес кінцевого фізичного споживача цього товару або послуги. Звичайно – складова частина галузевих порталів.

2. Електронна модель ведення бізнесу, в якій проміжні угоди між підприємствами здійснюються у електронному вигляді.

Бізнес для споживача (*Business-to-consumer*) (B2C)

1. Процес взаємодії компанії з кінцевим фізичним споживачем з метою продажу товарів, послуг або інформації.

2. Модель „бізнес-споживач”

Електронна модель введення бізнесу, в якій угоди між виробником та споживачем кінцевої продукції здійснюються в електронній формі.

Глобалізація (*Globalization*)

Процес розповсюдження інформаційних технологій, продукцій та систем по всьому світу, що тягне за собою економічну та культурну інтеграцію. Прибічники цього процесу бачать в ньому можливість подальшого процесу при умові розвитку глобального інформаційного суспільства. Опоненти попереджують про небезпеку глобалізації для національних культурних традицій.

Глобальна інформаційна інфраструктура (*Global information infrastructure*) (GII)

Якісно нове інформаційне утворення, формування якого почалося в 1995 році групою розвинутих країн світового співтовариства. Згідно їх задуму ГІІ буде представляти собою інтегровану загальносвітову інформаційну мережу масового обслуговування населення планети на основі інтеграції глобальних та регіональних інформаційно-комунікаційних систем, а також систем цифрового телебачення та радіомовлення, супутникових систем та мобільного зв'язку.

Державна політика інформатизації (*Information society policy*)

Комплекс взаємопов'язаних політичних, правових, економічних, соціально-культурних та організаційних заходів, направлених на становлення

загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища суспільства та створення умов переходу держави до інформаційного суспільства.

Готовність до життя в інформаційному суспільстві (*e-Readiness*)

Рівень соціально-економічного розвитку, що оцінюється згідно наступних ключових критеріїв: розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури, електронна економка, дистанційна освіта, використання ІКТ у сфері державного управління та політика держави в сфері ІКТ.

Дистанційна освіта (*Distance education*)

1. Цілеспрямоване та методичне організаційне управління навчально-пізнавальною діяльністю осіб, що знаходяться на відстані від освітнього центру, здійснюване за допомогою електронних та традиційних засобів зв'язку.

2. Процес отримання знань, умінь та навичок за допомогою спеціалізованого освітнього середовища, заснованого на використанні ІКТ, що забезпечують обмін навчальною інформацією на відстані і дають змогу реалізувати систему супроводження та адміністрування навчального процесу.

Дистанційне навчання (*Distant learning*)

Новий засіб реалізації процесу навчання, заснований на використанні сучасних інформаційних та телекомунікаційних технологій, що дозволяють здійснювати навчання на відстані без безпосереднього, особистого контакту між викладачем та учнем.

Доступ до інформації та знань (*Access to information and knowledge*)

Загальна доступність необхідних методів, засобів та навичок для ефективного використання знань, тобто доступність мереж, інфраструктури та послуг, а також інформаційних ресурсів, необхідних для повноцінної реалізації політичних та соціокультурних прав особистості в суспільстві; засіб, що дозволяє громадянам контактувати з релевантним зовнішнім середовищем.

„Електронна демократія” (*e-democracy*)

Використання інформаційних і комунікаційних технологій і стратегій демократичними урядами, посадовцями, медіа, політичними організаціями, громадянами/виборцями у здійсненні політичних і управлінських процесів місцевих спільнот, націй та на міжнародному рівні.

Закон про свободу інформації 1966 року (*Freedom of Information Act 1966*) (FOIA)

Згідного цього закону всі федеральні відомства США повинні забезпечувати громадян вільним доступом до всієї існуючої інформації, крім тієї, що стосується національної безпеки, правозахисних органів, фінансових та особистих документів.

Порушення цього закону може оскаржуватись в судовому порядку.

Захист інформації (*Data protection*)

Сукупність методів і засобів, що забезпечують цілісність, конфіденційність та доступність інформації в умовах впливу на неї загроз природного або штучного характеру, реалізація яких може призвести до нанесення збитків власникам або споживачам інформації.

Інформатизація (*Informatisation*)

це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформаційна безпека (*Information Security*)

Стан захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави, зведення до мінімуму неповноти, невчасності і недостовірності інформації, негативного інформаційного впливу, негативних наслідків функціонування інформаційних технологій. Має три основні складові: конфіденційність, цілісність та доступність. Конфіденційність відноситься до захисту інформації від несанкціонованого доступу. Під цілісністю розуміється захист точності та повноти інформації та програмного забезпечення. Доступність – це забезпечення доступності інформації та основних послуг для споживача в потрібний для нього час.

Інформаційна війна (*Information War*)

Дії, що вживаються для досягнення інформаційних переваг шляхом нанесення збитків інформації, процесам заснованих на інформації та інформаційних системах супротивника при одночасному захисті власної інформації, процесів, заснованих на інформації та інформаційних системах.

Інформаційна індустрія (*Information industry*)

Широкомасштабне виробництво інформаційних товарів та послуг різного типу на базі нових ІКТ (від газет, журналів і книг до комп'ютерних ігор та інформаційного наповнення (контенту) мереж).

Інформаційна індустрія складається з виробництва інформаційної техніки (машин та устаткування) та виробництва інформаційної продукції.

Інформаційна революція (*Information Revolution*)

Метафоричний вислів, під яким розуміють революційний вплив (в останній чверті ХХ століття) ІКТ на всі сфери життя суспільства. Це явище інтегрує ефекти попередніх революційних винаходів в інформаційній сфері (книгодрукування, телефонія, радіозв'язок, персональний

комп'ютер), оскільки створює технологічну основу для подолання будь-яких відстаней при передачі інформації і тим самим об'єднання інтелектуальних здібностей та духовних сил людства.

Інформаційна система (*Information system*)

Організаційно впорядкована сукупність документів (масивів документів) та інформаційних технологій, разом з використанням засобів обчислювальної техніки та зв'язку, що реалізують інформаційні процеси.

Інформаційне середовище (*Information environment*)

Сукупність технічних та програмних засобів зберігання, обробки та передачі інформації, а також політичні, економічні та культурні умови реалізації процесів інформатизації.

Інформаційна сфера (*Information Sphere*)

1. Сфера економіки, що займається виробництвом, обробкою, зберіганням та розповсюдженням інформації та знань.

2. Сукупність інформації, інформаційної інфраструктури, суб'єктів, що здійснюють відбір, формування, розповсюдження та використання інформації, а також системи регулювання виникаючих при цьому суспільних відносин.

Інформаційно-комунікаційні технології (*Information and Communication Technologies*) (ІСТ)

Сукупність методів, виробничих процесів та програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збирання, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення та використання інформації в інтересах її споживачів.

Інформаційне законодавство (*Information Legislation*)

Сукупність законів, нормативних актів та інших форм правового регулювання у сфері обігу та виробництва інформації та застосування ІКТ.

Інформаційна нерівність або цифровий розрив (*Digital divide*)

Цифровий розрив, інформаційний чи цифровий розкол, цифрова чи електронна прірва та ряд інших виразів використовуються, як синоніми.

Новий вид соціальної диференціації, що впливає з різних можливостей використання найновіших ІКТ. Проблема, що притаманна людству протягом всього його існування, однак особливої актуальності набула саме з розвитком ІКТ. Характеризується не лише проблемою доступу до найновіших ІКТ, але й є джерелом виникнення інших соціальних, політичних та інших проблем.

Інформаційне суспільство (*Information Society*)

Ступінь розвитку суспільства, що характеризується збільшенням ролі інформації та знань в його житті, зростанням частки інфокомунікацій, ін-

формаційних продуктів та послуг у валовому внутрішньому продукті (ВВП), створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів та задовольняє їх соціальні та особисті потреби в інформаційних продуктах та послугах.

Інформаційний простір (*Information space*)

Сфери в сучасному суспільному житті світу, в яких інформаційні комунікації відіграють провідну роль.

Інформаційно-комунікаційна інфраструктура (*Information and communication infrastructure*)

Сукупність територіально розподілених державних та корпоративних інформаційних систем, ліній зв'язку, мереж та каналів передачі даних, засобів комутації та управління інформаційними потоками, а також , організаційних структур правових і нормативних механізмів, що забезпечують їх ефективне функціонування.

Інформаційні потреби (*Information needs*)

Потреба людини (групи людей) в інформації; необхідність отримання інформації, що відповідає характеру дії чи роботи, що виконується споживачем інформації.

Інформаційні продукти (*Information products*)

Матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення інформаційних потреб громадян, державних органів, підприємств, установ і організацій.

Інформаційні ресурси (*Information resources*)

1. Окрема документована інформація та сукупність документованої інформації у складі інформаційних систем (базах і банках даних, бібліотеках, архівах і т. ін.).

2. Сукупність довідково-інформаційних фондів з необхідним довідково-пошуковим апаратом і відповідними технічними засобами зберігання, обробки і передачі інформації.

Інформаційні послуги (*Information services*)

Здійснення у визначеній законом формі інформаційної діяльності по доведенню інформаційної продукції до користувачів з метою задоволення інформаційних потреб громадян, органів державної влади, підприємств, установ і організацій.

Інформаційне місто (*Information city*)

Місто, що має постіндустріальну структуру економіки в якому головними сферами діяльності є управління, фінансова діяльність, наукові дослідження, вища освіта, культура, інформаційне обслуговування, ЗМІ, ді-

лові послуги (рекламні, консалтингові, інформаційні і таке інше), причому в даних видах діяльності зайнято більше половини всіх працюючих.

Інформаційний злочин (*Information crime*)

Зловмисна дія, що направлена на крадіжку чи знищення інформації в інформаційних системах та мережах, виходячи з корисних чи хуліганських спонукань. В суспільстві, що все більше і більше залежить від ІКТ, інформаційні злочини стають все більш загрозливими за наслідками своєї дії.

Інформаційний ринок (*Information market*)

Система економічних, організаційних і правових відносин, щодо продажу і купівлі інформаційних ресурсів, технології, продукції та послуг

Інформація (*Information*)

1. Документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі.

2. Відомості, призначені для передачі в процесі комунікації; зміст повідомлення; абстрактне поняття, що свідчить про застосування інформаційного підходу (теорія інформації або теорія комунікації) для аналізу того чи іншого явища дійсності.

Інформація про громадян (*Personal data*)

Персональні данні – синонім

Відомості про факти, події та обставини життя громадянина, що дозволяють ідентифікувати його особистість.

Комп'ютеризація (*Computerisation*)

Процес розвитку та впровадження комп'ютерів, що забезпечують автоматизацію інформаційних процесів та технологій у різних сферах людської діяльності.

Комп'ютерна грамотність (*Computer literacy*)

Оволодіння мінімальним набором знань та навичок роботи на персональному комп'ютері.

Контент (Інформаційне наповнення) (*Content*)

Будь-яке інформаційно значиме наповнення інформаційної системи - тексти, графіка, мультимедіа.

Мобільна телефонія (*Mobile telephony*)

Впровадження мобільних телефонних пристроїв у сучасний побут. Дослідження доводять, що мобільна телефонія здійснює суттєвий вплив на зміни в стиль життя та мисленні сучасного людства.

Мультимедіа (*Multimedia*)

Взаємодія візуальних та аудіо ефектів під керівництвом інтерактивного програмного забезпечення. Звичайно означає поєднання тексту, звуку та графіки, а в останній час все частіше – анімації та відео. Характерна особливість мультимедійних Веб-вузлів та компакт-дисків - гіперпосилання.

Безперервне навчання (*Lifelong learning*)

Комплекс державних, приватних та громадських освітніх закладів, що забезпечують організаційну та змістовну єдність та послідовний взаємозв'язок усіх ланок освіти, задовольняючий прагнення людини до самоосвіти та розвитку протягом всього життя.

Підвищення компетентності (*Empowerment*)

Результат заходів, спрямованих на отримання таких знань та навичок у окремих громадян, соціальних груп, організацій, підприємств та органів влади, які дозволяють їм увійти в інформаційне суспільство та приймати обґрунтовані рішення, адекватні їх потребам.

Користувач інформації (*Information user*)

Особа чи організація, що має право на отримання послуг, які надаються бібліотекою, інформаційним центром, будь-якою інформаційною системою.

Розвиток з використанням ІКТ (*e-Development*)

Соціально-економічний розвиток, заснований на масовому використанні ІКТ.

Синергетика (*Synergetics*)

Наука, що вивчає процеси самоорганізації та виникнення, підтримку, стійкості та розпаду структур (систем) різного походження на основі методів математичної фізики („формальних технологій”). Синергетичний підхід також використовується при вивченні такої складної та неструктурованої системи, як мережевий інформаційний простір.

Телемедицина (*Telemedicine*)

Напрямок медицини, заснований на використанні телекомунікацій для адресного обміну медичною інформацією між спеціалістами з метою підвищення якості та доступності діагностики лікування. Неодмінною умовою адекватного обміну медичною інформацією є узгоджена підготовка медичних даних і знань до передачі по каналам зв'язку.

Телепраця (*Teleworking*)

Праця, виконана з використанням інформаційно-комунікаційною інфраструктурою, в місці віддаленому від місця використання результатів цієї праці.

Телепослуга (*Teleservice*)

Послуга, яка надається дистанційно з використанням інформаційно-комунікаційною інфраструктурою.

Додаток 1

Одним з головних документів, що регулюють та задають напрям розвитку інформаційного суспільства (і зокрема – електронного урядування) є Окінавська хартія. Окінавська хартія є закликом до ефективного міжнародного співробітництва – політичного, економічного, гуманітарного, культурного – задля світового прогресу. В документі виділені стратегічні напрямки діяльності за відповідними положеннями Хартії. Першочергово це стосується проведення економічних і структурних реформ, використання новачій, раціонального управління макроекономікою, точного планування з боку ділових кіл і споживачів, використання переваг нових інформаційних технологій, приділено увагу необхідності широкого впровадження інформаційних технологій у державному секторі (див Додаток 2).

Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства

Джерело: Окінавская хартия глобального информационного общества// Информационное общество.- 2000.- №4.- С.53-57

1. Інформаційно-комунікаційні технології є одним з найбільш важливих чинників, які впливають на формування суспільства двадцять першого століття. Їх революційний вплив стосується способу життя людей, їх освіти і роботи, а також взаємодії уряду і громадянського суспільства. ІТ швидко стають життєво важливим стимулом розвитку світової економіки. Вони також надають можливість всім приватним особам, фірмам та спільнотам, які займаються підприємницькою діяльністю, більш ефективно і творчо вирішувати економічні і соціальні проблеми. Перед усіма нами відкриваються великі можливості.

2. Сутність економічної та соціальної трансформації, яка стимулюється ІТ, полягає у її здатності сприяти людям і суспільству у використанні знань та ідей. Інформаційне суспільство, як ми його уявляємо, дає змогу людям ширше використовувати свій потенціал і реалізовувати свої устремлення. Для цього ми повинні зробити так, щоб ІТ слугували досягненню взаємодоповнюючих цілей забезпечення сталого економічного зростання, підвищення суспільного добробуту, стимулювання соціальної злагоди і повної реалізації їх потенціалу в галузі укріплення демократії, транспарентного і відповідального управління міжнародного миру і стабільності. Досягнення цих цілей і вирішення проблем, що виникають, потребує розробки ефективних національних і міжнародних стратегій.

3. Стремлясь до досягнення цих цілей, ми знову підтверджуємо нашу приверженність принципу участі у цьому процесі: всі люди повсемірно, без винятку, повинні мати можливість користуватись перевагами глобального суспільства. Сталість глобального інформаційного суспільства ґрунтується на таких демократичних цінностях, які стимулюють розвиток людини, як вільний обмін інформацією і знаннями, взаємна терпимість і повага до особливостей інших людей.

4. Ми будемо здійснювати керівництво у просуванні зусиль урядів з укріпленню відповідної політики і нормативної бази, які стимулюють конкуренцію і новаторство, забезпеченню економічної і фінансової стабільності, які сприяють співробітництву з оптимізації глобальних мереж, боротьбі із зловживаннями, які підривають цілісність мережі, із скорочення розриву у цифрових технологіях, інвестуванню в людей і забезпеченню глобального доступу і участі у цьому процесі.

5. Ця Хартія є, перш за все, заклик до всіх, як у державному, так і в приватному секторах, ліквідувати міжнародний розрив у сфері інформації і знань. Основа політики та дій у сфері ІТ може змінити методи нашої взаємодії з просування соціального та економічного прогресу у всьому світі. Ефективне партнерство серед учасників, включаючи спільне політичне співробітництво, також є ключовим елементом раціонального розвитку інформаційного суспільства.

Використання можливостей цифрових технологій

6. Потенційні переваги ІТ, які стимулюють конкуренцію, сприяють розширенню виробництва, створюють і підтримують економічне зростання, мають значні перспективи. Наше завдання полягає не тільки у стимулюванні і сприянні переходу до інформаційного суспільства, але також і в реалізації його повних економічних, соціальних і культурних переваг. Для досягнення цих цілей важливо будувати роботу на таких ключових напрямках:

- проведення економічних і структурних реформ з метою створення обстановки відкритості, ефективності, конкуренції і використання нововведень, які б доповнювались заходами з адаптації на ринках праці, розвитку людських ресурсів і забезпеченню соціальної злагоди;
- раціональне управління макроекономікою, яке сприяє більш точному плануванню з боку ділових кіл і споживачів, і використання переваг нових інформаційних технологій;
- розробка інформаційних мереж, які забезпечують швидкий, надійний, безпечний та економічний доступ за допомогою конкурентних ринкових умов і відповідних нововведень до мережних технологій, їх обслуговуванню і використанню;
- розвиток людських ресурсів, здатних відповідати вимогам ери інформації, шляхом освіти і навчання протягом життя і задоволення попиту, що зростає, на спеціалістів у галузі ІТ у багатьох секторах нашої економіки;
- активне використання ІТ у державному секторі і сприяння наданню у режимі реального часу послуг, необхідних для підвищення рівня доступності влади для всіх громадян.

7. Приватний сектор відіграє життєво важливу роль у розробці інформаційних і комунікаційних мереж у інформаційному суспільстві. Однак завдання створення передбачуваної, транспарентної та недискримінаційної політики й нормативної бази, необхідної для інформаційного суспільства, лежить на урядах. Нам необхідно подбати про те, щоб правила процедури, що мають відношення до ІТ, відповідали корінним змінам в економічному

угодах з урахуванням принципів ефективного партнерства між державним і приватним сектором, а також транспарентності й технологічної нейтральності. Такі правила повинні бути передбачуваними й сприяти зміцненню довіри між діловими колами та споживачами. З метою максимізації соціальної й економічної вигоди інформаційного суспільства ми згодні зі наступними основними принципами й підходами та рекомендуємо їх:

- продовження сприяння розвитку конкуренції й відкриттю ринків для інформаційної технології та телекомунікаційної продукції й послуг, включаючи недискримінаційне й засноване на витратах підключення до основних телекомунікацій;
- захист прав інтелектуальної власності на інформаційні технології має важливе значення для просування нововведень, пов'язаних з ІТ, розвитку конкуренції й широкого впровадження нових технологій; ми вітаємо спільну роботу представників органів влади по захисту інтелектуальної власності й доручаємо нашим експертам обговорити подальші напрямки роботи в цій сфері;
- важливо також знову підтвердити зобов'язання урядів використати тільки ліцензоване програмне забезпечення;
- ряд послуг, включаючи телекомунікації, транспорт, доставку посилок, має важливе значення для інформаційного суспільства й економік; підвищення їхньої ефективності й конкурентоспроможності дозволить розширити переваги інформаційного суспільства; митні й експедиторські процедури також важливі для розвитку інформаційних структур;
- розвиток трансграничної електронної торгівлі шляхом сприяння подальшої лібералізації, поліпшення мереж і відповідних послуг і процедур у контексті твердих рамок Всесвітньої торговельної організації (ВТО), продовження роботи в сфері електронної торгівлі у ВТО та на інших міжнародних форумах і застосування існуючих торговельних правил ВТО до електронної торгівлі;
- послідовні підходи до оподаткування електронної торгівлі, засновані на звичайних принципах, включаючи недискримінацію, рівноправність, спрощеність та інші ключові елементи, погоджені в контексті роботи Організації економічного співробітництва й розвитку (ОЕСР);
- продовження практики звільнення електронних перекладів від мит доти, доки вона не буде розглянута знову на наступній міністерській конференції ВТО;
- просування ринкових стандартів, включаючи, наприклад, технічні стандарти функціональної сумісності;
- підвищення довіри споживача до електронних ринків у відповідності з керівними принципами ОЕСР, у тому числі за допомогою ефективних саморегулюючих ініціатив, таких як кодекси поведіння, маркування й інші програми підтвердження надійності, і вивчення варіантів усунення складностей, які випробовують споживачі в ході трансграничних суперечок, включаючи використання альтернативних механізмів вирішення суперечностей;

- розвиток ефективного й значимого механізму захисту особистого життя споживача, а також захисту особистого життя при обробці особистих даних, забезпечуючи при цьому вільний потік інформації;
- подальший розвиток й ефективне функціонування електронної ідентифікації, електронного підпису, криптографії й інших засобів забезпечення безпеки й вірогідності операцій.

8. Зусилля міжнародного співтовариства, спрямовані на розвиток глобального інформаційного суспільства, повинні супроводжуватись погодженими діями по створенню безпечного й вільного від злочинності кіберпростору. Ми повинні забезпечити здійснення ефективних заходів - як це зазначено в Керівних принципах по безпеці інформаційних систем ОЕСР - у боротьбі зі злочинністю в комп'ютерній сфері. Буде розширене співробітництво країн "Групи восьми" у рамках Ліонської групи по транснаціональній організованій злочинності. Ми будемо й далі сприяти встановленню діалогу із представниками промисловості, розвиваючи, таким чином, успіх, досягнутий на давно минулій Паризькій конференції "Групи восьми" "Діалог між урядом і промисловістю про безпеку й довіру в кіберпросторі". Необхідно також знайти ефективні політичні рішення актуальних проблем, як, наприклад, спроби несанкціонованого доступу й комп'ютерні віруси. Ми будемо й далі залучати представників промисловості й інших посередників для захисту важливих інформаційних інфраструктур.

Подолання електронно-цифрового розриву

9. Питання про подолання електронно-цифрового розриву усередині держав і між ними зайняв важливе місце в наших національних дискусіях. Кожна людина повинен мати можливість доступу до інформаційних і комунікаційних мереж. Ми підтверджуємо нашу прихильність, вживаним у даний час зусиллям по розробці й здійсненню послідовної стратегії, спрямованої на рішення даного питання. Ми також вітаємо те, що й промисловість, і громадянське суспільство усе більше схиляються до визнання необхідності подолання цього розриву. Мобілізація наших знань і ресурсів у цій області є необхідною умовою для врегулювання даної проблеми. Ми будемо й далі прагнути до ефективного співробітництва між урядами й громадянським суспільством, що чуйно реагує на високі темпи розвитку технологій і ринку.

10. Ключовою складовою нашої стратегії повинний стати безперервний рух у напрямку загального доступу для всіх. Ми будемо й далі:

- сприяти встановленню сприятливих ринкових умов, необхідних для надання населенню послуг в сфері комунікацій;
- шукати додаткові можливості, включаючи доступ через установи, відкриті для широкої публіки;
- приділяти пріоритетну увагу вдосконалюванню мережного доступу, особливо у відсталих міських, сільських й віддалених районах;
- приділяти особливу увагу потребам і можливостям людей, що користуються меншою соціальною захищеністю, людей з обмеженою працездатністю, а також літніх громадян, і активно здійснювати дії, що спрямовані на надання їм більше легкого доступу;

- сприяти подальшому розвитку "зручних для користування", "безперешкодних" технологій, включаючи мобільний доступ до мережі Інтернет, а також більше широке використання безкоштовного, загальнодоступного інформаційного наповнення й відкритих для всіх користувачів програмних засобів, додержуючись при цьому права на інтелектуальну власність.

11. Стратегія розвитку інформаційного суспільства повинна супроводжуватись розвитком людських ресурсів, можливості яких відповідали б вимогам інформаційного століття. Ми зобов'язуємося надати всім громадянам можливість освоїти й одержати навички роботи з ІТ за допомогою освіти, довічного навчання й підготовки. Ми будемо й далі прагнути до здійснення цієї масштабної мети, надаючи школам, класам і бібліотекам комп'ютерне устаткування, здатне працювати в режимі реального часу, а також направляти туди викладачів, що мають навички роботи з ІТ та мультимедійними засобами. Крім того, ми будемо здійснювати заходу щодо підтримки й стимулювання малих і середніх підприємств, а також людей, що працюють не по найманню, надаючи їм можливість підключатися до мережі Інтернет й ефективно нею користуватися. Ми також будемо заохочувати використання ІТ з метою надання громадянам можливості довічного навчання із застосуванням передових методик, особливо тим категоріям громадян, які в протилежному випадку не мали б доступу до освіти й професійної підготовки.

Сприяння загальній освіті

12. ІТ відкриває перед країнами, що розвиваються, чудові можливості. Країни, яким вдалося направити свій потенціал у потрібне русло, можуть сподіватися на подолання перешкод, що традиційно виникають у процесі розвитку інфраструктури, більш ефективного вирішення своїх поточних завдань в сфері розвитку, таких як скорочення бідності, охорона здоров'я, поліпшення санітарних умов та утворення, а також використання переваг швидкого росту глобальної електронної торгівлі. Деякі країни, що розвиваються, вже досягли значних успіхів у цих областях.

13. Проте не варто недооцінювати проблему світового масштабу, пов'язану з подоланням існуючих розходжень в сфері інформації та знань. Ми віддаємо належне тій увазі, що приділяють цій проблемі багато країн, що розвиваються. У дійсності, всі ті країни, що розвиваються, які не встигають за більше високими темпами розвитку ІТ, виявляються позбавлені можливості повною мірою брати участь у житті інформаційного суспільства й економіці. Це питання особливо гостро відчувається в тих країнах, де поширенню ІТ перешкоджає відставання в розвитку основних економічних і соціальних інфраструктур, зокрема , енергетичного сектора, телекомунікацій й освіти.

14. Ми визнаємо, що при вирішенні цієї проблеми варто враховувати розмаїтність умов і потреб, що склалася в розвиваючих країнах. Тут не може бути "урівнюючого" рішення. І це в свою чергу говорить про ту важливу роль, що повинні зіграти країни, що розвиваються, висуваючи власні ініціативи про прийняття послідовних національних програм з метою здій-

снення політичних заходів, спрямованих на підтримку розвитку ІТ та конкуренції в цій сфері, а також створення нормативної бази, використання ІТ в інтересах рішення завдань в області розвитку та у соціальній сфері, розвиток людських ресурсів, що мають навички роботи з ІТ, а також з метою заохочення висунутих на локальному рівні ініціатив та місцевого підприємництва.

Подальший розвиток

15. Зусилля з подолання міжнародної роз'єднаності у вирішальною мірою залежать від ефективного співробітництва між всіма учасниками. Для створення рамкових умов для розвитку ІТ важливу роль і надалі буде грати двостороннє й багатостороннє співробітництво. Міжнародні фінансові інститути, включаючи багатосторонні банки розвитку (МДБ), особливо Всесвітній банк, найбільш придатні для цієї мети і можуть розробляти і здійснювати програми, які будуть сприяти зростанню та боротьбі з бідністю, а також розширювати зв'язки, доступ та навчання. Міжнародна мережа телекомунікацій, ЮНКТАД і ЮНДП та інші відповідні міжнародні фонди також можуть зіграти важливу роль. Центральною залишається роль приватного сектора в просуванні ІТ у країнах, що розвиваються. Він може також суттєво сприяти міжнародним зусиллям по подоланню цифрового розриву. НУО, що володіють унікальними можливостями донести ідеї до громадськості, також можуть сприяти розвитку людських і суспільних ресурсів. ІТ глобальна по своїй суті й вимагає глобального підходу.

16. Ми вітаємо зусилля, що вже вживаються, з подолання міжнародного електронно-цифрового розриву за допомогою двосторонньої допомоги в сфері розвитку та по лінії міжнародних організацій і приватних груп. Ми також вітаємо внесок приватного сектора в особі таких організацій, як Глобальна ініціатива з ліквідації електронно-цифрового розриву Всесвітнього економічного форуму (ВЕФ) і Глобальний Діалог Бізнесу з питань електронної торгівлі (ГДБ), а також глобальний форум.

17. Як відзначається в декларації про ролі інформаційних технологій у контексті заснованої на знаннях глобальної економіки, що була прийнята Економічною і Соціальною Радою ООН (ЕКОСОС) на рівні міністрів, існує необхідність розширення міжнародного діалогу й співробітництва з метою підвищення ефективності програм і проектів в сфері інформаційних технологій разом з країнами, що розвиваються, та узагальнення "найкращого досвіду", а також мобілізації ресурсів всіх учасників для того, щоб сприяти ліквідації електронно-цифрового розриву. "Вісімка" буде й далі сприяти зміцненню партнерства між розвиненими й країнами, що розвиваються, громадянським суспільством, включаючи місцеві фірми й НУО, фонди й навчальні заклади, а також міжнародні організації. Ми будемо також працювати над тим, щоб країни, що розвиваються, у партнерстві з іншими учасниками могли одержувати фінансове, технічне й політичне забезпечення з метою створення сприятливого клімату для використання інформаційних технологій.

18. Ми погодилися про створення Групи з можливостей інформаційної технології (Група ДОТ), щоб об'єднати наші зусилля з метою форму-

вання широкого міжнародного підходу. Група ДОТ буде скликана в найкоротший термін для вивчення найкращих можливостей підключення до роботи всіх учасників. Ця група високого рівня в режимі тісних консультацій з іншими партнерами й сприймаючи потреби країн, що розвиваються, буде:

- активно сприяти діалогу з країнами, що розвиваються, міжнародними організаціями й іншими учасниками для просування міжнародного співробітництва з метою формування політичного, нормативного та мережного забезпечення, а також поліпшення технічної сумісності, розширення доступу, зниження витрат, зміцнення людського потенціалу, а також заохочення участі в глобальних мережах електронної торгівлі;
- заохочувати власні зусилля "вісімки" з метою співробітництва в здійсненні експериментальних програм і проектів в сфері інформаційних технологій;
- сприяти більш тісному політичному діалогу між партнерами й працювати над тим, щоб світова громадськість більше знала про виклики, що стоять перед нею та наявних можливостях;
- вивчити питання про те, який внесок вносить приватний сектор й інші зацікавлені групи, наприклад, Глобальна ініціатива з ліквідації електронно-цифрового розриву;
- представити доповідь за підсумками роботи нашим особистим представниками до наступної зустрічі в Генуї.

19. Для виконання цих завдань група буде шукати шляхи до здійснення конкретних заходів у зазначених нижче пріоритетних сферах:

- формування політичного, нормативного й мережного забезпечення;
- підтримка політичного консультування й зміцнення місцевого потенціалу для того, щоб сприяти проведенню спрямованої на створення конкуренції, гнучкої та враховуючої соціальні аспекти політики, а також нормативному забезпеченню;
- сприяння обміну досвідом між країнами, що розвиваються, і іншими партнерами;
- сприяння більш ефективному й широкому використанню інформаційних технологій в сфері розвитку, включаючи такі широкі напрямки, як скорочення бідності, освіта, охорона здоров'я й культура;
- вдосконалювання системи керування, включаючи вивчення нових методів комплексної розробки політики;
- підтримка зусиль МБР й інших міжнародних організацій з метою об'єднання інтелектуальних і фінансових ресурсів у контексті програм співробітництва, таких, як програма InfoDev;
- поліпшення технічної сумісності, розширення доступу й зниження витрат;
- мобілізація ресурсів з метою поліпшення інформаційної й комунікаційної інфраструктури, приділення особливої уваги "партнерському" підходу з боку урядів, міжнародних організацій, приватного сектора та НУО;

- пошук шляхів зниження витрат для країн, що розвиваються, в забезпеченні технічної сумісності;
- підтримка програм доступу на місцевому рівні;
- заохочення технологічних досліджень та прикладних розробок відповідно до конкретних потреб розвиваючихся країн;
- поліпшення взаємодії між мережами, службами та прикладними системами;
- заохочення виробництва сучасної інформаційно-змістовної продукції, включаючи розширення обсягу інформації на рідних мовах;
- зміцнення людського потенціалу;
- приділення підвищеної уваги базовій освіті, а також розширенню можливостей довічного навчання з акцентом на розвиток навичок використання інформаційних технологій;
- сприяння підготовці фахівців у сфері інформаційних технологій та інших актуальних областей, а також у нормативній сфері;
- розробка інноваційних підходів з метою розширення традиційної технічної допомоги, включаючи дистанційну освіту та підготовку на місцевому рівні;
- створення мережі державних установ й інститутів, включаючи школи, науково-дослідні центри і університети;
- заохочення участі в роботі глобальних мереж електронної торгівлі;
- оцінка й розширення можливостей використання електронної торгівлі за допомогою консультування при відкритті бізнесу в країнах, що розвиваються, а також шляхом мобілізації ресурсів з метою сприяння підприємцям у використанні інформаційних технологій для підвищення ефективності їх діяльності та розширення доступу до нових ринків;
- забезпечення відповідності виникаючих "правил гри" зусиллями у сфері розвитку й зміцнення здатності країн, що розвиваються, відігравати конструктивну роль у визначенні цих правил.

Додаток 2

Впровадження системи eGovernment потребує системності у методах, що застосовуються при впровадженні. В ЄС існує загальноприйнята практика створення та подальшого втілення у життя, так званих, Планів Дій (Action Plan) (далі - План), що структурують етапи впровадження та визначають межі дій, що повинні бути реалізовані в процесі виконання Плану. Існує розроблена Типова Схема для аналізу існуючих, та розробки майбутніх, Планів Дій, що дозволяє уніфікувати вимоги до системи е-Урядування у відповідності до міжнародних вимог (зокрема - європейських). В рамках Схеми розроблено три рівня деталізації Планів:

ПЕРШИЙ РІВЕНЬ – концептуальний. Визначаються два головних типи дій:

1. Готовність до Плану (**Approach of the Plan**) - дана категорія включає всі аспекти оцінки можливості здійснювати вплив на діяльність уряду внаслідок реалізації Плану. Цю частину можна назвати „урядовою”.
2. Впровадження Плану (**Implementation of the Plan**) – дана категорія включає всі аспекти відносно розвитку Плану та виконання його змісту. Цю частину можна вважати відповідальною за „електронну” складову Плану по відношенню до е-Урядування.

ДРУГИЙ РІВЕНЬ – доктринальний. Деталізує основні типи дій, що викладені в першому (концептуальному) рівні:

1. Готовність до Плану

1.1. Стратегічні аспекти готовності до Плану

Дана категорія повинна містити всі аспекти Плану, які мають відношення до політичного та юридичного аспекту створення е-Урядування.

1.2. Операційні аспекти готовності до Плану

Дана категорія повинна містити всі аспекти Плану, які мають відношення до адміністративної сторони впровадження е-Урядування.

2. Впровадження Плану

2.1. Корпоративні аспекти впровадження Плану („горизонтальний” напрям впровадження)

Визначення урядовими структурами (в якості основних шляхів впровадження е-Урядування) централізованих та корпоративних методів (модернізація повинна регулюватись єдиним центром та торкатись всієї структури органів влади). Передбачається поєднання законодавчих, виконавчих та судових органів влади у єдину інформаційну систему. Вводяться єдині критерії для структури е-Урядування.

2.2. Відомчі аспекти впровадження Плану («вертикальний» напрям впровадження)

Впровадження Плану безпосередньо у відомствах на основі корпоративних критеріїв.

ТРЕТІЙ РІВЕНЬ – деталізована програма. Передбачає детальний розгляд чотирьох типів дій, що висвітлені у попередньому пункті.

A. Стратегічні аспекти

A.1. Політична відповідальність

Повинна забезпечувати інформацію про рівень повноважень та відповідальності державних структур, що втягнуті в процес впровадження е-Урядування. Це - фундаментальний аспект, що повинен бути чітко прописаний в Плані Дій.

A.2. Відповідальність за виконання

Вказується, на який саме орган чи відділ в уряді покладено відповідальність за План. Це, разом з попередньою інформацією, повинно забезпечити достатньо чітке уявлення про рівень політичних та адміністративних зобов'язань при виконанні е-Урядування.

A.3.-Правова структура

Повинна вказувати на ті правові норми, які сприяють чи заважають впровадженню Плану Дій.

A.4.-Вплив на державні структури

Категорія повинна включати всі аспекти можливого впливу, які може здійснити впровадження е-Урядування на урядові структури, та про дії, щодо того, як реагувати на ці впливи.

A.5.-Вплив на громадян та суспільство

Категорія повинна включати всі аспекти можливого впливу впровадження eGovernment на громадян та суспільство в цілому.

V. Операційні аспекти

V.1.-Планування механізмів

Категорія повинна включати всі аспекти процедур, що відносяться до взаємодії Плану Дій з іншими урядовими програмами, що відносяться до впровадження е-Урядування.

V.2.-Механізми розвитку Плану

Категорія повинна включати в себе опис всіх дій, що пов'язані з розвитком Плану Дій (повноваження кожного задіяного в процесі впровадження департаменту та підрозділу та їх відношення між собою).

V.3.-Залучення громадян та підприємств до механізмів впровадження

Категорія повинна визначати всі типи прямих та опосередкованих способів залучення громадян та підприємств в планування, розвиток та контроль за Планом Дій.

V.4.-Бюджетні механізми

Категорія повинна визначати всі дії, що стосуються фінансування Плану Дій, джерел фондів та їх місця в державному бюджеті.

V.5.-Механізми оцінки виконання

Категорія повинна визначати систему, обрану для контролю за виконанням Плану Дій та оцінки результатів його виконання. Інформація повинна бути подана у формі індикаторів (за якими проводилась оцінка), порядок оцінювання та фінансування.

C. Корпоративні аспекти

C.1.-Перелік послуг, що надаються користувачам

Категорія повинна надавати всю інформацію про перелік тих послуг, які повинні надаватись (згідно рішення уряду) користувачам. Також повинна включати перелік механізмів звернення користувачів до послуг, що надаються в межах системи е-Урядування.

C.2.- Перелік послуг, що надаються відомствами

Категорія повинна визначати відповідальність тих чи інших відомств за відповідними послугами, що надаються в межах системи е-Урядування .

C3.-Здатність до взаємодії внутрішніх технічних стандартів з зовнішніми.

Категорія повинна визначати ті шляхи, за допомогою яких досягається можливість взаємодії технічних стандартів, що застосовуються всередині відомства з загальними технічними стандартами.

C4.- Відомча діяльність у плануванні критеріїв

Категорія повинна визначати ті процедури (методологічного, технічного, бюджетного, функціонального характеру), що розробляються державними установами (власним департаментам та підрозділам), для скоординованості відомчих дій, в процесі розвитку системи е-Урядування.

C5.-Бюджетні ресурси та проблеми

Категорія повинна визначати всі аспекти щодо готовності використання бюджетних ресурсів в проектах, що розроблені у відповідності з корпоративними критеріями.

D. Відомчі аспекти

D.1.-Відомчі плани

Категорія повинна охоплювати плани кожного з департаментів та підрозділів відомств для впровадження е-Урядування.

D.2.-Визначення послуг, що надаються департаментами відповідних відомств

Категорія повинна використовуватись для визначення тих послуг, що повинні надаватись відповідними департаментами та визначати характер ресурсів (незалежні або централізовані), що будуть задіяні для виконання цього завдання.

D.3.-Бюджетні ресурси та проблеми

Категорія повинна визначати всі аспекти щодо готовності використання бюджетних ресурсів в проектах, що розроблені у відповідності з відомчими критеріями (в межах корпоративних критеріїв).

D.4.- Вплив е-Урядування на відомчу структуру

Ця категорія повинна визначати всі аспекти, що пов'язані з будь-якими організаційними змінами у відомчій структурі (її підрозділах), що можуть виникнути в наслідок впровадження системи е-Урядування. Також може включати перелік можливих конфліктів (щодо розмежування повноважень), що можуть виникати між підрозділами в наслідок впровадження eGovernment.

D.5.-Оцінка та вимірювання ефективності впровадження е-Урядування відносно громадян та підприємств

Ця категорія повинна визначати всі аспекти, що відносяться до оцінки та вимірювання ефективності впровадження eGovernment відносно послуг, що надаються державними установами громадянам та підприємствам.

Використання поданої типової структури дозволяє максимально уніфікувати як нові системи е-Урядування, привести до єдиних стандартів вже ті, що знаходяться в процесі становлення, так і проаналізувати ефек-

тивність діяльності різних гілок влади на шляху впровадження електронного урядування.

Додаток 3

21 вересня 2005 року у Верховній Раді України пройшли парламентські слухання з питань розвитку інформаційного суспільства України. Під час заходу слово мали представники Парламенту, Кабінету Міністрів, Національної академії наук України, інших провідних наукових установ та Інтернет-асоціацій, об'єднань освітян, науковців, фахівців та підприємців.

Текст доповіді першого заступника міністра транспорту та зв'язку України **Віктора Бондаря** (за стенограмою виступу поданої на сайті Верховної Ради України <http://gska2.rada.gov.ua/>)

Доброго дня всім. Шановний Адаме Івановичу! Шановні народні депутати! Шановні учасники парламентських слухань!

В Україні уперше проводяться парламентські слухання з цього важливого питання. По суті, розвиток інформаційного суспільства стає питанням майбутньої долі України, її напряму розвитку як країни, що розвиватиме тільки промисловість, стандартні галузі економіки чи рухатиметься у напрямі нової економіки, яка є надзвичайно потужним джерелом надходження коштів до Державного бюджету України, розвитку самосвідомості нації.

З кожним днем у наше життя дедалі більше входять мобільні телефони, портативні комп'ютери, електронна пошта та Інтернет. Вони стають для нас такими ж необхідними і звичними, як повітря, їжа, вода. Вже нікого, напевно, не здивуєш сьогодні мобільними офісами, електронним банкінгом, телебаченням на замовлення, платежами, покупками через Інтернет та багато чим іншим.

Сьогодні провідні країни світу знаходяться на шляху побудови наступного етапу розвитку — створення інформаційного суспільства, і такий етап пройдуть усі країни, в тому числі наша. Існують чіткі вимоги до країн — членів Європейського Союзу щодо надання ними найважливіших державних послуг з використанням мережі Інтернет, тобто з використанням електронних документів, електронного спілкування тощо.

Вступ України до ЄС просто неможливий без проведення повної інтеграції до європейських систем наших комп'ютеризованих систем, які використовуються в галузі транспорту, зв'язку, освіти, науки тощо. Сфера цифрових технологій сьогодні є такою ж важливою, як транспортна, енергетична та будь-яка інша. В результаті її впровадження можна отримувати як значні надходження до бюджету, так і створити нові робочі місця, зупинити відтік вітчизняних фахівців за кордон, зберегти науковий потенціал, який у нас існував і який ще зберігся. Його необхідно піднімати, розвивати і надавати йому нового поштовху.

Для порівняння. Вартість сучасних програмних продуктів оцінюється мільйонами доларів. Таку саму вартість, наприклад, становлять сотні вагонів вугілля, за видобутком яких — дотації з бюджету, проблеми екології та навіть людські життя. У сфері цифрових технологій створюються та накопичуються електронні ресурси, тоді як для нашої сучасної економі-

ки характерне використання тільки природних ресурсів. І ми залишаємо нащадкам екологічні та інші проблеми.

Послуги українських ІТ-компаній за відповідних умов та уваги держави можуть стати одним із найбільших джерел надходження коштів до бюджету. Що ми маємо на сьогодні? Візьмімо, наприклад, забезпечення комп'ютерною технікою. Щорічне зростання кількості персональних комп'ютерів становить орієнтовно 50%. З близько 500 тис. їх кількість за останні чотири роки зросла майже утричі і становить уже майже 1,5 млн одиниць. Напевне, це не вельми багато для такої країни, як Україна. При цьому технології розвиваються настільки бурхливо, що техніка оновлюється практично кожні два роки.

Щодо забезпечення доступу населення до Інтернету. Якщо шість років тому кількість користувачів становила 0,2% населення України, то сьогодні — це 7%. Надання послуг доступу до Інтернет забезпечено в усіх великих, малих містах, обласних центрах, районах, але якість ще залишається на тому рівні, коли необхідно вкладати кошти і продовжувати розвиватися.

Нині послугами мережі Інтернет користуються близько 6 млн жителів України. Високими темпами зростає обсяг інформаційних ресурсів. Щоденно з'являється близько 50 нових сайтів у мережі Інтернет в українському сегменті.

Значним кроком у подальшому розвитку інформаційних технологій в органах виконавчої влади стало створення та розвиток урядового порталу. Аналогічні проекти сьогодні реалізовані лише в провідних країнах світу. Введення веб-порталу в експлуатацію на повну потужність надасть змогу громадськості взаємодіяти з урядом протягом 24 годин на добу 365 днів на рік. Зазначений портал у майбутньому забезпечить доступ громадян до державних інформаційних ресурсів, можливість брати участь у діяльності органів виконавчої влади, отримувати зразки документів, інформаційні, фінансові та інші послуги. Вже сьогодні щомісячно порталом користуються понад 1,5 млн людей.

На даний час проводиться інтеграція до урядового порталу з веб-сайтів центральних органів виконавчої влади. Але ви знаєте, що ця робота проводиться не досить потужно, хоча уряд приділяє цьому увагу. І ми сподіваємося наступного року зробити значну потужну програму по розвитку українського сегменту в мережі Інтернет, особливо в тій частині, яка стосується органів виконавчої влади.

Рівень комп'ютерної грамотності населення стабільно підвищується. Зазначені позитивні тенденції й певні досягнення у сфері інформаційних технологій вселяють оптимізм і впевненість у тому, що в країні є передумови для побудови інформаційного суспільства. Однак побудова такого суспільства — не самоціль, а вимога часу, і вона не може зводитися лише до технологічних аспектів.

Домінуюча роль сфери зв'язку сьогодні фактично призвела до нівелювання сфери новітніх інформаційних технологій. Як наслідок, наша країна сьогодні зупинилася в розвитку на рівні технологій минулого століття,

а цифрові технології, технології майбутнього залишені без достатньої уваги.

Міністерство транспорту та зв'язку намагається змінити такий підхід. Ми радикально змінюємо концепцію підходу до цифрових технологій. Держава сьогодні розподіляє частоти, номерні ресурси, сертифікує АТС, але все це технології, як я сказав, минулого століття.

Технології майбутнього — це електронне урядування, електронний документообіг, електронні послуги та послуги, пов'язані з використанням цифрового підпису, електронна комерція, електронна пошта, електронні державні закупівлі, електронна звітність, електронні платежі, мобільні комп'ютери,

ІР-телефонія, цифрове телебачення, телебачення на замовлення тощо. І цей ряд електронних послуг можна продовжувати, він буде зростати.

Через п'ять-десять років, хочемо ми того чи ні, Україна прийде до того, що вона буде інтегрована у світову інформаційну систему, і ми будемо розвивати цей напрям. Наш бізнес потребуватиме нових сайтів, послуг для громадян з використанням цифрових технологій.

Проблеми, пов'язані з побудовою інформаційного суспільства, мають розв'язуватися комплексно. Це вдосконалення законодавства, створення сприятливого бізнес-середовища, інвестиційного та інноваційного клімату, підтримка вітчизняної науки та освіти, підвищення комп'ютерної грамотності населення та мотивація громадян до використання інформаційних технологій.

Окремо слід торкнутися питання комп'ютеризації шкіл. Воно є надзвичайно актуальним. Сучасне покоління сільських школярів значно відстає від міського передусім через різні можливості в навчанні. Критично необхідним є у стислі строки провести комп'ютеризацію сільських шкіл, підключити їх до мережі Інтернет, впровадити комп'ютерні дистанційні курси, програмні засоби для навчання, обліку школярів та їх успішності в навчанні, пошуку обдарованих дітей тощо. Крім того, необхідно створити можливість комп'ютеризованого обліку викладачів, освіти, кваліфікації, заробітної плати, робочого часу, навчальних предметів, які вони ведуть, й узагалі розв'язати цілу низку проблем, які стимулюють освітян до роботи на селі.

Показовим є досвід Канади, де у 2000 році повністю була завершена комп'ютеризація навчальних закладів та підключено до мережі Інтернет останню школу з чотирьох учнів, яка розташована на океанському острові. Це вклад у майбутнє нації.

Наочним є приклад ряду інших країн. Зокрема, концентрація зусиль урядів Ірландії й Фінляндії щодо стимулювання розвитку технологій привела до того, що їх середньорічний реальний приріст за ці десять років становив відповідно майже 8 та 4 %, тоді як у п'ятнадцяти інших країнах Євросоюзу — лише 2%.

Не менше вражає технологічний прорив такої країни, як Індія. Обсяг її експорту лише в галузі програмного забезпечення майже зрівнявся з обсягами всього Державного бюджету України і дорівнює, за підсумками

минулого року, майже 13 млрд доларів. За останні десять років Індія зробила просто колосальний прорив у сфері інформаційних технологій.

Водночас, за даними щорічних досліджень, Україна посідає серед досліджених країн 97 місце за індексом суспільних відносин і 57 місце — за показником електронної готовності. Гадаю, цифри говорять самі за себе.

Так, за даними опитування, проведеного у цьому році Інститутом соціології Національної академії наук, незважаючи на позитивну динаміку, загальний рівень використання Інтернету залишає бажати кращого. Переважна кількість користувачів Інтернету, майже 60%, зосереджена у великих містах. 18% користувачів — це мешканці Києва, а в сільській місцевості — таких менше 10%.

До позитивного можна віднести розвиток нормативно-правової бази. Дійсно, Україна прийняла за останні кілька років понад 40 нормативних актів, які стимулюють розвиток інформаційних технологій. Але, на жаль, вони не надають повного простору для поширення технологій, не створюють належних умов для бізнесу, для розвитку.

На виконання Закону про електронні документи та електронний документообіг та Закону про електронний цифровий підпис урядом прийнято вісім постанов і міністерством нині проводиться робота (вже майже закінчена) по створенню центрального засвідчувального органу і проведенню акредитації центрів сертифікації ключів.

Сподіваємося, що, таким чином, уже в цьому році зможемо провести акредитацію центрів сертифікації ключів, реально впровадити електронний цифровий підпис в Україні. Ведеться робота з впровадження систем державних закупівель з використанням Інтернету, забезпечення надання органами виконавчої влади інформаційних послуг через Інтернет, тобто розвиток веб-сайтів.

Але ми розуміємо, що передусім необхідно переглянути законодавство, зокрема про національну програму інформатизації, прийняти рішення про розвиток урядових електронних послуг, електронної комерції, дистанційного навчання тощо.

У нас є можливість, використовуючи надзвичайно вигідне геополітичне розташування України, створити умови для побудови високотехнологічних виробництв провідними світовими компаніями. У даний час ми проводимо багато зустрічей з китайськими та японськими виробниками. Вони шукають місце для будівництва, але наші процедури ще надто складні для їхнього входження на наш ринок.

Ми можемо увійти в сімку країн — експортерів послуг у сфері інформаційних технологій. Сьогодні ми займаємо 18 місце в сфері офшорного програмування, а маємо посідати 7-ме чи 5-те. Це наш потенціал, це наше майбутнє, додаткові бюджетні надходження. Сподіваємося протягом року вирішити всі питання щодо стимулювання таких робіт в Україні, стимулювання розвитку вітчизняних компаній.

Таким чином, першочерговими завданнями розвитку інформаційного суспільства в Україні є: подолання цифрового розриву між містами та сільською місцевістю; впровадження систем радіодоступу до Інтернет Wi-Si, Wi-MAX в усіх пунктах України, зокрема на вокзалах, в аеропортах тощо; впровадження ефірного та кабельного цифрового телебачення, створення сучасних підприємств з виробництва комп'ютерної техніки, підтримка експортно орієнтованого виробництва у сфері інформаційних технологій.

Головне завдання — спрощення порядку подання звітності, реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності, митного оформлення за рахунок впровадження системи приймання-видачі документів через Інтернет. Скільки можна бігати по кабінетах? Досить, треба закінчувати цю історію, впроваджувати цифрові підписи, надавати можливість громадянам спілкуватися з державою через Інтернет.

Потрібно створювати загальнонаціональні інформаційні системи сфери охорони здоров'я, науки, культури, екології тощо; суттєво підвищувати рівень доступу населення до мережі Інтернет і впроваджувати програми по стимулюванню розвитку національних магістралей, національних телекомунікаційних мереж. Потрібно завершити підготовку державних стандартів у цій сфері, нормативно-правових актів щодо боротьби і запобігання кіберзлочинам.

Потрібно розвивати інформаційно-аналітичні системи — відомчі, системи електронних державних закупівель, коли будуть прозорі торги, електронні аукціони, коли будь-який постачальник послуг та товарів для держави зможе побачити умови тендерів, узяти участь в аукціонах, цілком прозоро виграти відповідні тендери й отримати замовлення.

Впровадження електронних банківських карток у повсякденне життя так само стає сьогоднішньою необхідністю. І головне — переведення фондів, архівів, бібліотек, музеїв та інших закладів культури в електронну форму. Ми маємо створювати наші електронні архіви національного надбання, національної культури.

Одним словом, ще раз слід зауважити, що побудова інформаційного суспільства — це не лише використання технологій, це докорінна зміна свідомості людини та суспільних відносин.

Шановний Адаме Івановичу! Шановні учасники сьогоднішніх слухань! Україна приєдналася до Декларації принципів та Плану дій, які були прийняті на Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства в Женеві. Нам необхідно рухатися в цьому напрямі. Міністерство повністю підтримуватиме такий напрям. Від імені уряду хочу запевнити вас, що Кабінет Міністрів ретельно і уважно опрацює рекомендації, прийняті Верховною Радою за результатами сьогоднішніх парламентських слухань. Наступного року ми повністю підтримуватимемо всі дії в напрямі розвитку цифрового, інформаційного суспільства в Україні.

Дякую за надану можливість обговорити це питання.

Додаток 4

РОБОЧА ПРОГРАМА КУРСУ «ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ»

ВСТУП

Курс «Основи електронного урядування» представляє новий напрям інформаційно-управлінської діяльності в галузі державного управління, пов'язаний із появою якісно нових потреб у інформаційному забезпеченні державного управління, підвищенням ролі інформаційного чинника у процесах прийняття управлінських рішень.

Електронне урядування - це сукупність комплексу державних інформаційних систем, інформаційно-технологічної інфраструктури їх взаємодії між собою та інфраструктури доступу до них населення, які забезпечують новий рівень відкритості, результативності та ефективності діяльності органів державної влади для найбільш повного задоволення прав громадян.

Побудова і розвиток інформаційно-технологічного простору діяльності органів державного управління зумовлені масштабом і характером процесів інформатизації суспільства та необхідністю реалізації громадянами конституційного права на доступ до інформації, забезпечення прозорості державного управління, зворотного зв'язку із громадянами. При чому, інформаційно-технологічний простір характеризується взаємодією як *внутрішнього контуру* (відображає систему документаційного забезпечення органу державного управління і забезпечується відповідною технологічною складовою - *системою електронного документообігу*), так і *зовнішнього контуру*, який виражає взаємозв'язки державного апарату із суспільством, з інтересами і потребами громадян. Реалізація технологічної складової зовнішнього контуру сьогодні відбувається в напрямі розвитку *порталів* (сайтів) органів державного управління.

Вивчення курсу «Основи електронного урядування» пов'язана із такими дисциплінами як «Інформатика», «Державне управління», «Документаційне забезпечення управління», «Електронний документообіг», «Інтернет-технології та ресурси» та ін., що знаходить своє відображення у міжпредметних зв'язках цих дисциплін із змістом курсу «Основи електронного урядування».

Практичні заняття з курсу спрямовані на набуття умінь виявляти соціальні проблеми впровадження і функціонування систем електронного урядування, зокрема виявляти ціннісно-мотиваційні чинники впровадження систем електронного урядування, досліджувати інформаційні потреби користувачів у використанні систем електронного урядування, оцінювати якісні характеристики інформаційного наповнення сайтів державних органів, якісні характеристики побудови сайтів.

Лабораторні заняття з курсу ґрунтуються на використанні Інтернет-ресурсів органів державної влади, аудиті їх комунікативних (інтерак-

тивних) можливостей, виявленні соціальних аспектів впровадження системи електронного урядування.

Після вивчення курсу студенти повинні

знати:

- закономірності і проблеми створення і розвитку системи електронного урядування;
- нормативно-правове забезпечення функціонування системи електронного урядування;
- основні напрями електронної взаємодії між державою та суспільством;
- загальні принципи побудови та функціонування інтегрованих систем електронного документообігу;
- сутність понять «цифрова нерівність», «інформаційна безпека».

уміти:

- формулювати загальні вимоги до впровадження та функціонування систем електронного урядування;
- визначати основні вимоги до створення та функціонування сайтів органів державної влади;
- виявляти протиріччя і перешкоди, що виникають у процесі встановлення автоматизованих систем документообігу в органах державної влади;
- виявляти загрози інформаційній безпеці особистості.

Метою вивчення курсу є одержання знань про можливості використання нових інформаційно-комунікаційних технологій у органах державної влади з метою підвищення ефективності державного управління в умовах розвитку інформаційного суспільства і демократизації суспільного життя.

ЗМІСТ КУРСУ

ВСТУП

Поняття інформатизації. Основні принципи переходу до інформаційного суспільства. Глобальна мережа Інтернет і її роль у побудові інформаційного суспільства. Державна політика у галузі інформатизації. Трансформація економічних і політичних інститутів в умовах переходу до інформаційного суспільства. Напрями розвитку технологій інформаційного суспільства у країнах ЄС. Стан і проблеми формування інформаційного суспільства у країнах з різним рівнем економічного розвитку.

РОЗДІЛ 1. Електронне урядування як елемент інформаційного суспільства

Тема 1. Передумови виникнення системи електронного урядування.

Проблеми ефективності державного управління. Еволюція підходів до підвищення ефективності державного управління наприкінці ХХ ст. Місце і рол держави у інформаційну епоху. Виникнення концепції елект-

ронного урядування. Передумови розвитку електронного урядування. Цілі і завдання інформатизації державного управління. Еволюція концепції електронного урядування: перехід від інформаційної присутності у мережі до транзакцій у режимі он-лайн. Особливості концепцій і способів реалізації електронного урядування у різних країнах світу: спільне і відмінності. Стратегія розвитку електронних державних послуг.

Тема 2. Вимоги до впровадження та функціонування електронного урядування

Рівні розвиненості системи електронного урядування: кібернетичний офіс (Cyber Office), бюрократична структура, сервісне агентство (Agency on Demand), повністю електронне урядування. Основні засади ефективного впровадження електронного урядування. Основні етапи впровадження інтегрованої моделі системи електронного урядування. Вимоги до систем електронного урядування.

РОЗДІЛ 2. Нормативна база регулювання діяльності системи електронного урядування

Тема 3. Нормативно-правове забезпечення діяльності електронного урядування в Україні

Основні нормативно-законодавчі акти у галузі інформації та процесів інформатизації. Основні поняття. Основні завдання Національної програми інформатизації. Законодавчі акти, що регулюють процеси інформатизації органів державної влади і управління. Основні поняття.

Тема 4. Світова практика нормативного регулювання діяльності електронного урядування

Базові принципи електронного урядування у країнах Об'єднаної Європи. Принципи електронної демократії, якості державних послуг, доступу до державних послуг, розвиток е-освіченості, приватність і захист даних та ін.

РОЗДІЛ 3. Основні напрями взаємодії держави та суспільства

Тема 5. Схеми електронної взаємодії між державою і суспільством

Основні види класифікації взаємодії між державною та суспільством. Взаємодія «уряд-уряд» (G2G), «уряд-бізнес» (G2B), «уряд-громадяни» (G2C), їх призначення, необхідні інформаційні ресурси для реалізації. Інформаційні комунікаційні та транзакційні послуги, що надаються державою.

Тема 6. Основні вимоги до створення та функціонування порталів органів державної влади

Побудова ефективної інформаційної інфраструктури електронного урядування. Портал як ефективний засіб організації роботи державного закладу. Основні вимоги до створення та функціонування порталів органів державної влади. Рівні інтерактивності порталів органів державної влади. Вимоги до урядових ресурсів, розміщених на порталах органів державної влади.

РОЗДІЛ 4. Електронний документообіг

Тема 7. Електронний документообіг як елемент електронного урядування

Еволюція систем управління документами. Основні функції систем електронного документообігу. Групова робота, управління потоком робіт, маршрутизація документів.

Актуальні проблеми при впровадженні систем електронного документообігу. Рівень ІТ-знань користувачів. Рівень оснащеності державних органів комп'ютерною технікою.

Тема 8. Електронно-цифровий підпис як основний елемент електронного документа

Електронний документ у системі сучасного діловодства. Електронний службовий документ як сукупність електронних даних, яку можна ідентифікувати як певний номінал (вид) документа (наказ, акт, протокол тощо).

Законодавчі акти України щодо електронного документа з обов'язковим реквізитом - електронним цифровим підписом (ЕЦП). Диференціація електронних документів у системі діловодства: а) з ЕЦП; б) з іншим видом електронного підпису; в) взагалі не підписані.

Функція електронного службового документа у юридичному контексті.

РОЗДІЛ 5. Перешкоди на шляху впровадження електронного урядування

Тема 9. Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування

Цифрова нерівність як проблема інформаційного суспільства. Методики вимірювання цифрової нерівності. Методика «Євробарометра». Методика Гарвардського університету. Основні проблеми, вирішення яких буде сприяти вирішенню питання „цифрового розриву”.

Тема 10. Інформаційна безпека у системі електронного урядування

Поняття інформаційної безпеки. Об'єкти інформаційної безпеки. Соціальний об'єкт. Технічний об'єкт. Загрози інформаційній безпеці, чинники ескалації та можливі негативні наслідки. Основні принципи забезпечення інформаційної безпеки. Цілі та завдання політики інформаційної безпеки.

Кіберзлочинність. Основні перешкоди на шляху боротьби із кіберзлочинністю.

Система інформаційної безпеки відносин соціальних об'єктів у межах впровадження електронного урядування: форми взаємодії - чинник загрози - можливий наслідок - шляхи попередження загроз.

Структура компонентів національної інфраструктури захисту інформації.