

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

**ФЕЩУК ОЛЕНА БОГДАНІВНА**

Допускається до захисту:

в.о.завідувача кафедри інформаційних  
систем управління,  
д-р екон. наук, професор

\_\_\_\_\_ О. М. Анісімова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

**ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В  
УКРАЇНІ**

Спеціальність 029 інформаційна бібліотечна та архівна справа

**Кваліфікаційна (бакалаврська) робота**

Керівник:

Прігунов О. В., старший викладач кафедри  
інформаційних систем управління,  
кандидат економічних наук

Оцінка: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(бали / за шкалою ЄКТС / за національною шкалою)

Голова ЕК: \_\_\_\_\_

(підпис)

Вінниця – 2021

## АНОТАЦІЯ

**Фещук О. Б. Впровадження систем електронного урядування в Україні.** Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність».

У бакалаврській роботі досліджено практичні аспекти впровадження систем електронного урядування в Україні; функціональні можливості е-сервісів державних послуг; надані рекомендації щодо практичного застосування систем електронного урядування в державних органах України.

**Ключові слова:** електронне урядування, електронні послуги, впровадження систем.

Табл. 4. Рис. 11. Бібліограф.: 83 найм.

## SUMMARY

**Feschuk O. B. Providing electronic control systems in Ukraine.** Specialty 029 "Information, biblical and archivna on the right", coverage of the program "Documentation and information activity".

Bachelor's robotics have a practical aspect of the implementation of electronic systems in Ukraine; functional possibilities of e-services of state services; Provide recommendations for practical storage of electronic control systems in the state bodies of Ukraine.

**Keywords:** electronic control, electronic services, systems.

Tabl. 4. Fig. 11. Bibliography: 83 items.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1 ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	7
1.1 Сутність електронного уряду, методи та принципи його організації. ....	7
1.2 Європейський досвід впровадження електронного урядування.....	12
1.3 Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління .....	17
Висновки до розділу 1 .....	20
РОЗДІЛ 2 ФУНКЦІОНАЛЬНІ МОЖЛИВОСТІ Е-СЕРВІСІВ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ.....	22
2.1 Функціональні можливості е-сервісу державних послуг «Дія».....	22
2.2 Особливості функціонування Інтернет-порталу як основного каналу комунікації між громадянами та державою .....	26
2.3 Можливості новітніх систем електронного урядування на місцевому рівні на прикладі Вінницької області.....	31
Висновки до розділу 2 .....	36
РОЗДІЛ 3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРАКТИЧНОГО ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ДЕРЖАВНИХ ОРГАНАХ УКРАЇНИ .....	38
3.1 Аутсорсинг та краудсорсинг як методи розвитку онлайн зв'язків між державою та громадянином .....	38
3.2 Перешкоди на шляху до електронного уряду та методи їх вирішення.....	41
3.3 Впровадження систем електронного урядування за допомогою діджиталізації .....	44
Висновки до розділу 3 .....	48
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ.....	52
ДОДАТКИ.....	61



## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Основні тенденції у світі сьогодні тісно пов'язані з використанням інформаційних технологій. Не обійшли ці інновації і сферу державного управління, які також називають електронним урядуванням. Основними завданнями електронного урядування є розробка конкретних методів для покращення роботи державних структур та налагодження тісних зв'язків між державою та громадянином, що може стати частиною стратегії розвитку держави в цілому. Стратегія може проваджуватись не тільки на центральному рівні, але й на регіональному і місцевому з урахуванням їх специфіки. Так Постановою Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695 була затверджена «Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки», яка за одну з оперативних цілей встановлює розвиток інфраструктури та цифрову трансформацію регіонів. Досягнення цілі вбачається Постановою, зокрема, у виконанні низки завдань за напрямками цифрової трансформації регіонів у сферах комунікацій і інфраструктури. Єдиний державний веб-портал електронних послуг; електронна взаємодія на високій швидкості між національними реєстрами і іншими інформаційними ресурсами; надання державних послуг через мобільні пристрої; сприяння створенню електронних комунальних та державних архівів і т.п. стали головними сентенціями подальшого розвитку регіонів країни на майбутні сім років. Це підтверджує актуальність обраної теми дослідження.

**Метою бакалаврської роботи** є аналіз роботи наявних інструментів електронного урядування які сприяють побудові відкритої та демократичної держави.

**Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких логічно пов'язаних теоретичних, науково-методичних та практичних завдань:**

– визначити сутність електронного уряду, методи та принципи його організації;

- дослідити Європейський досвід впровадження електронного урядування;
- розглянути архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління;
- визначити функціональні можливості державних послуг на прикладі е-сервісу «Дія»;
- розглянути особливості функціонування Інтернет-порталу як основного каналу комунікації між громадянами та державою;
- дослідити можливості новітніх систем електронного урядування на місцевому рівні на прикладі Вінницької області;
- розглянути можливість використання аутсорсингу та краудсорсингу як методів розвитку онлайн зв'язків між державою та громадянином;
- визначити перешкоди на шляху до електронного уряду та методи їх вирішення;
- розробити рекомендації щодо впровадження систем електронного урядування за допомогою діджиталізації.

Проаналізувати можливості основних каналів комунікації між державою та громадянином, виявити особливості та відмінності від досвіду інших країн у цій сфері, узагальнити здобуті знання для подальшого використання.

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

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

**Теоретичне та практичне значення одержаних результатів:** дослідження здійснюється з точки зору особи повнолітнього віку, яка має доступ до більшості документів, однак не настільки давно, що вже звикнути до всіх процедур комунікації громадянина і держави, таким чином можна виявити основні недоліки та особливості взаємодії з поколінням «Z». Усі опрацьовані питання подаються у рекомендаційній формі.

**Апробація результатів дослідження.** Окремі аспекти бакалаврської роботи були представлені на Всеукраїнській науково-практичній конференції для студентів, аспірантів та молодих вчених «Комп'ютерні технології обробки даних» (м. Вінниця, 4 грудня 2020 року).

**Структура кваліфікаційної роботи.** Складається з трьох розділів, дев'яти підрозділів, вступу, висновків, списку використаних посилань, додатків: А, Б, В, Г, одинадцяти рисунків, чотирьох таблиць.





## РОЗДІЛ 1

### ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

#### 1.1 Сутність електронного уряду, методи та принципи його організації.

Електронне урядування – це метод організації державної влади, використовуючи різні системи та методи, до прикладу локальні мережі та різноманітні сегменти глобальної інформаційної мережі. Саме вони забезпечують функціонування органів влади «тут і зараз», також спрощує комунікацію між громадянином, державою, юридичними особами [1].

Термін «електронний уряд» почав активно вживатися та використовуватися наприкінці ХХ століття, з приходом доби інформаційних технологій. Існує безліч варіацій цього терміну, деякі автори вказують на те, що як використання державного зв'язку для перегляду вакансій при пошуку роботи, надання заяв про пільги через веб-сайт або створення загальних баз даних для декількох відомств, однозначно спрощує функціонування державних процесів за рахунок інформатизації.

Існує декілька підходів до переходу на електронне урядування, а саме європейський та американський. Їх дослідження дає зрозуміти, що їх особливості є характерними для відповідних регіонів: перший засновано на соціальних критеріях і рівні розвитку людського капіталу, другий – на економічних критеріях [2].

Загалом під поняттям «електронний уряд» потрібно розуміти новітню форму державного управління, що дає безліч можливостей для комунікації органів влади, громадських організацій, бізнесу й громадян у процесі керування суспільством на основі відповідних внутрішніх урядових і зовнішніх суспільних інформаційних структур і унікально діє в умовах інформаційного суспільства. Водночас існує деяка незрозумілість у сприйманні на рівні місцевих органів

публічної влади сутності поняття та й власне самої концепції електронного урядування [3].

Зазвичай виникає асоціативний ряд тільки з державним управлінням, однак електронне урядування включає в себе в тому числі і місцеву владу, також передбачає функціональні процеси на всіх рівнях однієї системи. Отже, можна зазначити, що електронне урядування включає два типи партнерства: на державному та місцевому рівнях. Приклад наводиться на рис. 1.1.

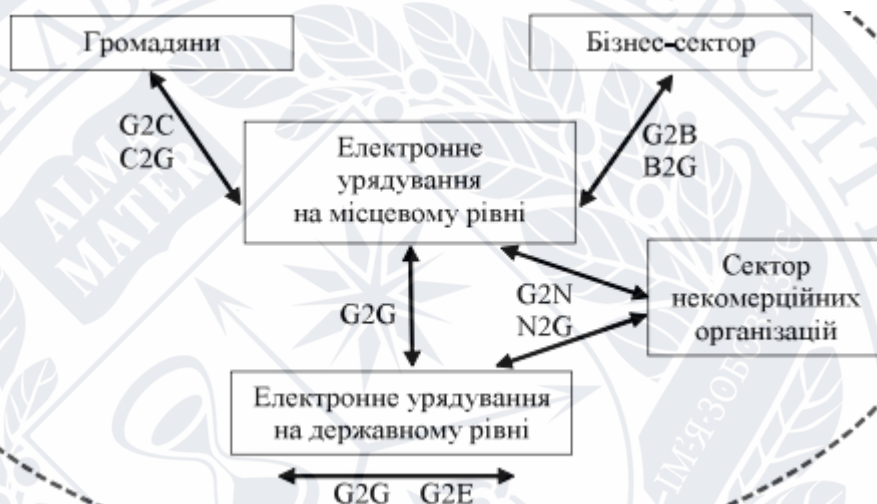


Рисунок 1.1 – Типи партнерства в електронному урядуванні [4]

Електронна комунікація органів публічної влади з громадянами, що представляють сектори певного бізнесу та некомерційних організацій здійснюється саме через інформаційні представництва, що створенні реєструвати листи з потребами громадян і організацій та надавати необхідну допомогу та інформацію для вирішення суспільством і конкретними громадянами нагальних питань [5].

Діяльність такої системи електронного урядування на місцевому рівні вкрай залежить від організації інформаційних агентств, можливості взаємодії їх із різними інформаційними конструкціями соціуму і безпосередньо з конкретними громадянами. Неодмінно від повноти взаємодії всіх суспільних структур, громадян і влади, зрештою, залежить оптимальність прийнятих



рішень, а отже, й ефективність їхньої реалізації.

З метою визначення, чи використовують локальні органи публічної влади методи електронного урядування, можна використати певні критерії-етапи:

1. Інформування громадян про діяльність місцевих органів публічної влади через інформаційні технології.
2. Організація електронного документообігу в органах влади і місцевого самоврядування.
3. Забезпечення можливості онлайн-звернення громадян до органів публічної влади через Інтернет.
4. Надання адміністративних послуг через мережу.

Упровадження електронного уряду на місцевому рівні здійснюється на базі певних принципів:

- прозорості й звітності (робота локальних органів влади є публічною, кожен громадян має право здобути потрібну йому інформацію про конкретну роботу, суспільство здійснює тотальний контроль за діяльністю влади, яка в свою чергу, регулярно надає громадськості звіти та іншу необхідну інформацію);
- системної організації інформаційно-технологічного середовища (інформаційно технологічне середовище повинне забезпечити всі процеси зберігання, оброблення, захисту і подання достовірної, повної та вчасної інформації, а також сумісність програмно-технічних засобів);
- орієнтації на громадян (громадяни є не тільки споживачами його послуг, а й тими, хто формує публічну владу, визначає політику і напрям розвитку місцевої громади) [6];
- ефективності (ефективність електронного урядування на місцевому рівні повинна проявлятися у здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, забезпечуючи при цьому найвищу якість послуг);
- управління та координації процесів інформатизації (загальним розробленням та упровадженням процесів інформатизації повинне виконуватися з одного центру, що забезпечує формування потрібних програм та проєктів інформатизації міста, координує розроблення, забезпечує концентрацію

матеріальних ресурсів та їх плідне використання);

- логічності та безпосередності використання (електронні програми вбачають полегшення громадянам користування системою, збільшивши стрімкість обслуговування питань і зменшивши термін очікування);

- захищеності (електронні додатки зобов'язані абсолютно повністю відповідати загальній будові систем безпеки, ідентифікації електронних платежів, а також конкретному дизайну користувальницького інтерфейсу системи);

- масштабності вирішення питань (електронні доповнення зобов'язані забезпечувати взаємодію між певними конструкціями і органами, що складають систематичність і повну взаємну сумісність) [7].

Разом з тим електронне урядування не є автоматичним поєднанням технічної бази з публічним адмініструванням. Якісне упровадження технологій електронного урядування важливо надавати тільки в умовах загального реформування на новітніх основах всієї системи органів публічної влади та органів локального самоврядування. В такому випадку, для конкретного втілення його в життя необхідні чітко визначені об'єктивні взаємопов'язані передумови.

Передумови упровадження електронного урядування на місцевому рівні наведені у таблиці 1.1 [8].

Запроваджуючи електронне урядування на локальному рівні, необхідно враховувати переваги для ключових суб'єктів цих відносин – громадян, суб'єктів секторів бізнесу й некомерційних організацій та публічних органів влади [9].

Усі вони повинні взаємодіяти між собою, а модель електронного урядування повинно бути спрямовано на досягнення й задоволення інтересів кожного з них.

Нарізно, такими перевагами є:

- для громадян – мати доступ до публічної інформації та отримувати адміністративні послуги через мережу, брати участь у формуванні й реалізації публічної політики;

- для бізнесу та некомерційних організацій – через мережу мати легкий доступ до локальних органів публічної влади та співпрацювати з ними;
- для місцевих органів публічної влади, підвищити оперативність, ефективність своєї діяльності, якість надання адміністративних послуг та залучити громадян до вирішення питань місцевого значення [10].

Таблиця 1.1 – Передумови впровадження електронного урядування на місцевому рівні

<i><b>Передумови</b></i>	<i><b>Основні характеристики</b></i>
<b>Економічні</b>	здатність місцевих органів публічної влади забезпечити заходи зі створення, впровадження та існування е-урядування як комплексної системи
<b>Технологічні</b>	наявність розвиненої інформаційної бази, інфраструктури телекомунікаційних систем, створення інтегрованого середовища владних структур
<b>Кадрові</b>	наявність системи кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних здійснювати інформаційний менеджмент електронного урядування місцевого рівня
<b>Правові</b>	створення дієвої нормативно-правової бази, що регламентує застосування інформаційної бази та електронного урядування на місцевому рівні
<b>Організаційні</b>	чітко структурована та організована система органів публічної влади, прозоро визначені функції місцевих органів влади

Зважаючи на попередньо викладену інформацію, майбутні дослідження в цьому напрямку будуть торкатися обробці проблем та перспектив впровадження системи електронного урядування на регіональному рівні.



## 1.2 Європейський досвід впровадження електронного урядування

Пліч-о-пліч з найбільш сучасними та інноваційними програмами розвитку електронного врядування у світі, на сьогоднішній день Європа очолює електронну революцію. Основна частина дискусій про електронне урядування в Європі наразі все ще сконцентрована на використанні мережі Інтернет. Але цікавим та популярний у Європі вираз «better online than in line» (приблизний переклад: «краще бути в мережі ніж просто на дроті») [11].

Все ж таки звертаючи увагу на те, що Інтернет є не замінним та важливим компонентом конструкцій електронного урядування, європейські чиновники розвивають свою діяльність у цій сфері розуміючи поняття eGovernment не лише як перенесення комплексу урядових та державних послуг до Інтернет [12].

З огляду на безліч задумів, підходів та тлумачень поняття електронного уряду, не існує жодного загальноприйнятого визначення, а ті визначення, які є, мають суто описовий характер і містять в собі набір складових та механізмів діяльності ідеї електронного уряду [13].

**Франція.** Прем'єр-міністр Французької Республіки Ліонель Жоспен спочатку пояснив ідею встановлення електронного уряду у Франції в 90-х роках, а в 1998 році визначив створення електронного уряду одним із основних напрямків плану дій уряду [14]. Інформаційне суспільство (PAGSI), прийняте 18 січня 1998 р. : "... нові інформаційні та комунікаційні технології можуть бути використані для зміцнення зв'язку між людьми та бізнесом та державними установами, і в той же час нові технології можуть бути широко "PAGSI План включає заходи щодо організації високошвидкісного доступу до Інтернету та підвищення рівня кваліфікації співробітників та підвищення комп'ютерної грамотності серед осіб проживаючих на території країни, а також для встановлення зв'язків між громадськістю та урядом за допомогою електронної пошти [15]. Окрім того, Урядова програма PAGSI окреслювала інформатизацію основних сфер життя:

- освіту: створення дистанційної освітньої мережі;
- мистецтво: перетворення культурної спадщини Франції в електронну форму;
- створення віртуальних музеїв і бібліотек;
- державні служби: модернізація державних служб з метою надання можливості приватним компаніям і громадянам мати до них доступ і здійснювати фінансові і адміністративні операції по Інтернету;
- наукові дослідження і інновації: підтримка розробки нових технологій з метою розвитку державних дослідницьких проєктів;
- правове регулювання: адаптація правової бази для діяльності в Інтернеті;
- електронна комерція: розвиток електронних бірж (електронне постачання, державне постачання) за участю органів влади, а також створення правової основи для електронних підписів і платежів. Реалізацію програми PAGESI було покладено на новостворений Міжвідомчий комітет з технічної підтримки розвитку інформаційно. Порівняння електронних урядів за рівнем розвитку обслуговування клієнтів можна переглянути на рис. 1.2. [16].



Рисунок 1.2 – Діаграма порівняння електронних урядів за рівнем розвитку обслуговування клієнтів

**Шведська модель для e-Government.** Швеція намагається стати першою країною в інформаційному суспільстві.

Парламент країни був позитивно налаштований щодо ІТ-політики у 2000 році. Відтоді головним завданням уряду Швеції було вдосконалення системи конфіденційності ІТ та підвищення кваліфікації споживачів [17].

Публічна інформація та послуги повинні надаватися в електронній формі, наскільки це можливо, цілодобово, 7 днів на тиждень. Як зазначалося вище, це головна мета уряду Швеції. Іншою метою є зміцнення демократії шляхом підвищення прозорості та участі громадян у політичному процесі та процесі прийняття рішень. У системі електронної демократії також повинен бути запропонований так званий багатоканальний метод. Таким чином громадяни зможуть вибирати між різними каналами обслуговування - Інтернетом, особистим прийомом або телефоном [18].

Основними принципами встановлення електронного уряду в Швеції є:

- надання послуг у будь-який час (електронне урядування працює цілодобово);
- максимальна простота і прозорість (має обслуговувати звичайних громадян, а не фахівців);
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні задовольняти принципи загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну);
- забезпечення конфіденційності і виконання правил інформаційної безпеки;
- беззастережна орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.

#### **Канада.**

У Канаді працює урядова програма "Уряд у режимі онлайн" (Government On-Line, GOL), яка з 2005 р. забезпечує громадян Канади всебічною інформацією та всіма необхідними послугами через Інтернет [19].

Усі урядові послуги були переведені в Інтернет до кінця 2005 р. З початку 2001 р. в Інтернеті розміщені всі документи, нормативні акти, інформація про конкурси і тендери. Позитивним є досвід від використання громадсько-



інформаційного порталу SmartSudbury (Розумний Садбері), який функціонує з 2005 р. і є універсальним он-лайнним, що створює додаткові зручності для жителів і підприємств в отриманні адміністративних послуг.

Метою канадського уряду є надання громадянам найпопулярніших та найширших 130 послуг, що працюють цілодобово, 7 днів на тиждень, і можуть використовувати дві офіційні мови Канади де завгодно та в будь-який час - англійську та французьку. Завдяки державним онлайн-сервісам канадці, канадські приватні компанії та міжнародні клієнти мають можливість постійно користуватися послугою в Інтернеті. Підтримка вищого класу політичної влади та найвищого класу влади щодо впровадження ГОЛ створила гарне середовище для реалізації проекту. Важливим фактором для успішної реалізації GOL є також відповідне фінансування проекту, на реалізацію проекту виділено 880 мільйонів канадських доларів (шість років) ([http://www.golged.gc.ca/index\\_e.asp](http://www.golged.gc.ca/index_e.asp)) [20].

Однак є багато інших важливих факторів, які роблять Канаду лідером електронного уряду. Службовці, які несли відповідальність за впровадження е-урядування - GOL, задіяли всі урядові установи та агенції до постачання електронних послуг, тобто це був широкомасштабний проект, який задіяв федеральний і регіональний рівні державної влади [21].

Канадський уряд зосереджується на послугах, які справді потрібні громадянам, а не на послугах, які уряд вважає потрібними. Це досягається за допомогою професійних опитувань громадян по всій країні. Замість того, щоб здогадуватися, чого хочуть громадяни, уряд витрачає багато ресурсів, щоб з'ясувати, чого хочуть громадяни. Також було створено консалтингове агентство з питань впровадження GOL, до якого входять відомі громадяни, представники бізнесу та промисловості та науковці; і всі ці люди надали необхідні пропозиції для успішного впровадження електронного уряду. Помічник заступника міністра інформаційних технологій Майкл Тернер (Michael Turner) заявив, що основним методом уряду є аналіз результатів опитувань громадської думки, що є так званим "громадянином насамперед" для громадян, але це стосується "бізнесу" . Бізнес-середовище "). Тому уряд може вимірювати очікування споживачів та

визначати їх пріоритети, відобразити реальний процент задоволення державними послугами на всіх рівнях влади, прослідити як він змінюється.

Індекс електронної готовності наведений в таблиці 1.2. [22].

Таблиця 1.2 – Країни, що мають найвищий рівень е - готовності на 2008 рік

<i><b>Країна</b></i>	<i><b>Індекс</b></i>
Швеція	0,9157
Данія	0,9134
Норвегія	0,8921
США	0,8644
Нідерланди	0,8631
Республіка Корея	0,8317
<b>Канада</b>	0,8172
Австралія	0,8108
Франція	0,8038

Уряд Канади уникнув багатьох помилок упровадження е - урядування, які виникли в інших країнах, завдяки:

- сильній підтримці верхівки влади;
- тісній кооперації всіх ланок управління через комітети;
- правильній розстановці пріоритетів;
- визначенню громадських потреб та побажань;
- належному фінансуванню впровадження GOL.

Усі помилки визначалися на початковому етапі та вчасно виправлялися.

Стратегія GOL складається з таких елементів:

- надання ключових та найбільш поширених послуг клієнтам на всіх рівнях управління;
- створення загальної інфраструктури безпеки;
- модернізація політики та законодавчої бази задля забезпечення безпеки та конфіденційності інформації і трансакцій;
- забезпечення чіткості та прозорості інформації, надання якісно кращих

послуг; - навчання кваліфікованої робочої сили. [22].

### **1.3 Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління**

Для масштабного впровадження електронного уряду в Україні було створено проект «Електронна Україна», що передбачає такі заходи [23]:

- створення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та інтеграція в нього веб-сайтів та електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади з дотриманням вимог до захисту інформації;
- розробка порядку надання органами виконавчої влади державних (адміністративних) послуг фізичним та юридичним особам через мережу Інтернет;
- створити Інтернет-приймальні органів державної влади всіх рівнів;
- забезпечити створення та регулярне оновлення веб-сайтів обласних органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- сприяти поширенню використання програмного забезпечення з відкритим кодом для інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади та системи електронного уряду;
- забезпечити використання електронного цифрового підпису в органах державної влади;
- створити електронну систему закупівель товарів і послуг за державні кошти;
- надати фізичним і юридичним особам через мережу Інтернет адміністративних послуг загального призначення та таких, що потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин та забезпечення цілісності і достовірності інформації (послуги спеціального призначення);
- створити веб-сайти районних та сільських органів виконавчої влади;



- організувати надійну та захищену інформаційну взаємодію між органами виконавчої влади [24].

Стратегія в області електронного урядування визначає, що урядові послуги будуть загальнодоступні по багатьох каналах, включаючи особисті комп'ютери, інформаційні кіоски, мобільні телефони, канали цифрового телебачення, а також через центри телефонного обслуговування і контактні центри [25].

В наш час у багатьох країнах світу, в тому числі і в Україні, переважна більшість державних установ, центральних, регіональних і місцевих органів влади реалізують проекти по створенню власних порталів. При цьому передбачається, що частина порталів і їх послуг по окремим секторам державної діяльності будуть об'єднані в центральний урядовий портал.

Розробка окремих порталів повинна спиратися на загальні компоненти електронного бізнесу, тобто на загальну інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру і набір стандартів.

Повинні використовувати єдині державні стандарти аутентифікації і забезпечення обмежень доступу до інформації.

Основні канали для комунікації між державою та громадою можна переглянути на рис 1.3. [26].

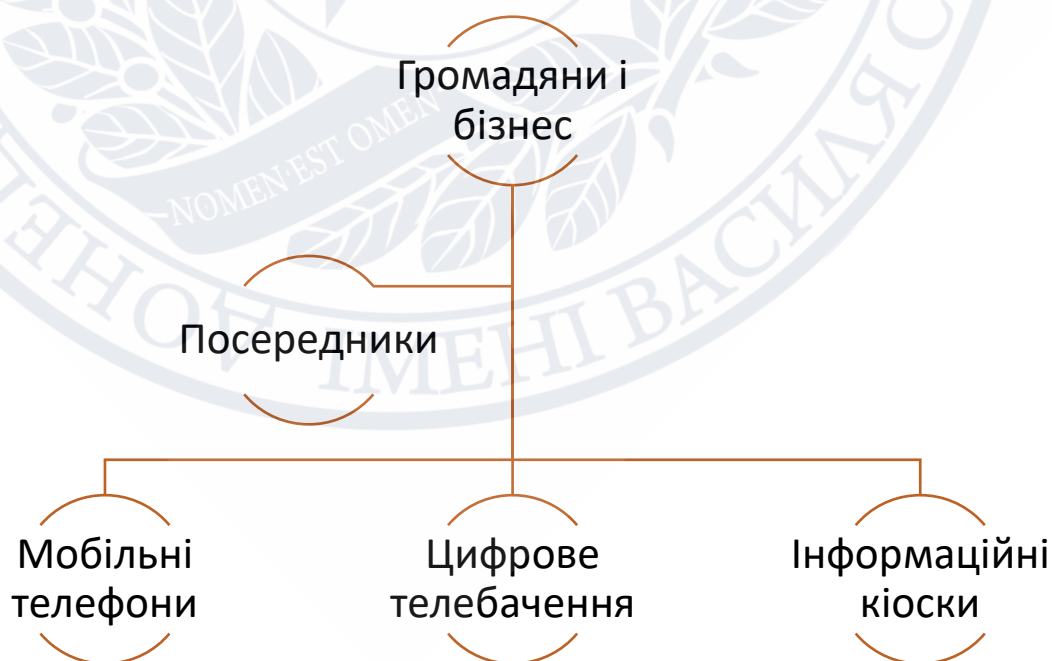


Рисунок 1.3 – Канали комунікації держави та громади

Компоненти електронного бізнесу в рамках архітектурної моделі електронного уряду – це централізованим способом визначені стандарти на наступні елементи:

- забезпечення безпеки транзакцій і інформації;
- аутентифікація (перевірка справжності клієнта);
- використання смарт-карт.

В реалізації архітектурної моделі електронного уряду є важливим прийняття загальних стандартів і інфраструктури для забезпечення взаємодії і обміну інформацією між державними установами, відомствами, громадянами і бізнесом. Ключовими елементами такої взаємодії є захищений урядовий інтранет і урядовий шлюз [27].

Захищений урядовий Інтранет є засобом обміну інформацією між окремими відомствами всередині центрального уряду, а через зовнішні шлюзи – з іншими загальнодоступними послугами і Інтернетом в цілому. Це передбачає використання IP-протокола в мережах і додатках в державних установах, а також використання веб-оглядача в якості основного засобу доступу більшості державних службовців до державних інформаційних систем, електронній пошті і Інтернету.

Захищений урядовий Інтранет є основою для обміну електронною поштою і електронними документами з іншими державними структурами, громадянами і бізнесовими структурами [28].

*Урядовий шлюз* базується на програмному забезпеченні проміжного прошарку, яке дозволяє об'єднувати між собою різноманітні інформаційні системи і надає доступ до них через Інтернет.

*Центральний урядовий портал* можна розглядати як основний елемент трансформування способів організації і надання послуг громадянам, а також як засіб забезпечення найкращої інтеграції державних послуг і об'єднання загальнодержавної інформації, яка розміщується в Інтернеті.

Центральний урядовий портал повинен надавати:

- центральну точку входу для громадян з метою надання державних послуг

і інформації;

- доступ для інтерактивної взаємодії з державою по різних каналах;
- можливості партнерства для державних і приватних організацій в області надання інформації і послуг;
- захищене середовище, в якому громадяни можуть виконувати транзакції з державою [29].

Основне призначення Центрального урядового порталу – надання доступу до державних послуг і інформації, він виступає «вхідними дверима» до широкого спектра онлайн-ресурсів держави. При цьому головною задачею є забезпечення доступу до інформації, яка скомпонована не за організаційним принципом (у відповідності із структурою державного апарата), за принципом забезпечення зручності і потреб користувача. Канали поширення урядового шлюзу на рис 1.4. [30].



Рисунок 1.4 – Канали поширення урядового шлюзу

## Висновки до розділу 1

Аналіз практичних аспектів впровадження систем електронного урядування в Україні дає підстави узагальнити розглянуті теоретичні позиції і, спираючись на які можна сформулювати своє бачення означеної проблеми та



шляхи її розв'язання:

1. Запроваджуючи електронне урядування на локальному рівні, необхідно враховувати переваги для ключових суб'єктів цих відносин – громадян, суб'єктів секторів бізнесу й некомерційних організацій та публічних органів влади. Також для ефективної роботи необхідно подбати про організацію інформаційних, агенств можливості взаємодії їх із різними інформаційними конструкціями соціуму і безпосередньо з конкретними громадянами.

2. Зарубіжний досвід впровадження має лише дотично впливати на реалізацію стратегій на території України, адже різнобіжності ментальності людей можуть прогнозувати високий рівень поразки. Однак є напрями які однозначно не зможуть функціонувати без наслідування зарубіжних моделей, наприклад електронна комерція: розвиток електронних бірж (електронне постачання, державне постачання) за участю органів влади, а також створення правової основи для електронних підписів і платежів.

3. З огляду на переважну більшість проаналізованих проєктів за 2017-2021 роки, необхідно звернути увагу на архітектурні моделі, адже однак з програм електронного урядування передбачає створення єдиного порталу, який буде узагальнювати перелік всіх функцій та послуг, що будуть надаватися на момент функціонування. Також необхідно подбати про захищеність даних, тобто кібербезпеку, використання IP-протокола в мережах і додатках в державних установах, а також використання веб-оглядача в якості основного засобу доступу більшості державних службовців до державних інформаційних систем.

## РОЗДІЛ 2

### ФУНКЦІОНАЛЬНІ МОЖЛИВОСТІ Е-СЕРВІСІВ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

#### 2.1 Функціональні можливості е-сервісу державних послуг «Дія»

**Портал Дія** – це інформаційно-телекомунікаційна система, яка організаційно та функціонально складається з реєстру адміністративних послуг, електронного кабінету, мобільного додатка Порталу Дія, інших підсистем та програмних модулів [31].

Єдиний державний веб-портал електронних послуг має офіційну адресу в Інтернеті – [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua). Користування Порталом Дія здійснюється на безоплатній основі цілодобово сім днів на тиждень. Плата за надання адміністративних послуг з використанням Порталу Дія здійснюється відповідно до закону, інших електронних та публічних послуг згідно із законодавством, що наведена на рис 2.1. [32].

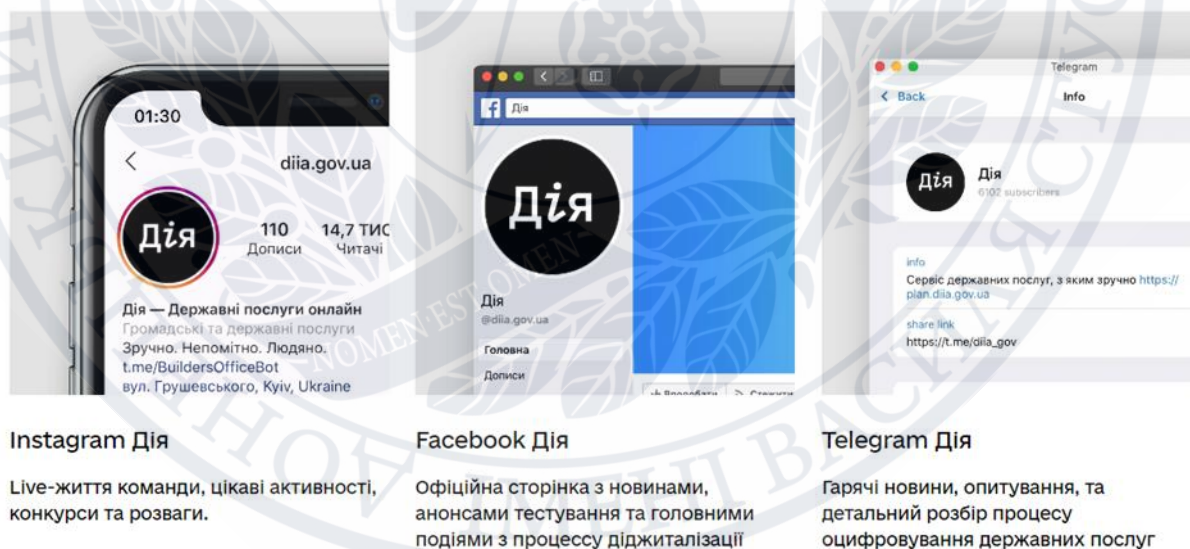


Рисунок 2.1 – Інтерфейс порталу у найпопулярніших соціальних мережах

Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України “Про звернення громадян”), отримання інформації

з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг у випадках, визначених цим положенням [33].

**Портал Дія виконує такі основні завдання:**

1) надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання таких послуг;

2) створення та функціонування електронного кабінету користувача на веб-порталі, а також забезпечення через зазначений кабінет доступу користувачів до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про особу;

3) забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги, а також про інші публічні послуги, надання яких здійснюється з використанням веб-порталу;

4) забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ (справ, що розглядаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, іншими суб'єктами, які відповідно до закону уповноважені здійснювати публічно-владні управлінські функції, з метою прийняття рішень індивідуальної дії, спрямованих на набуття, зміну, припинення чи реалізацію прав та обов'язків особи, а також захисту її прав), а також під час розгляду з використанням веб-порталу інших питань [34];

5) сплата адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів; здійснення розрахунків за інші публічні, зокрема житлово-комунальні, послуги;

6) забезпечення суб'єктів звернення інформацією про перебіг та результати надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ у режимі реального часу;

7) отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних



послуг, розгляду звернень та адміністративних справ;

8) подання скарг за результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги у режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів;

9) формування засобами веб-порталу, у тому числі з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), цифрових образів документів, які можуть пред'являтися (надаватися) особою на смартфоні через зазначений мобільний додаток [35];

10) проведення опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя;

11) проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються з використанням веб-порталу, у центрах надання адміністративних послуг або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо;

12) захист даних (у тому числі персональних) зазначеного веб-порталу від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації;

13) подання електронних звернень через веб-портал;

14) виконання інших завдань, визначених законодавством.

**Щодо функціональних можливостей, то з минулого місяця спектр доступних пропозицій розширився тепер стають доступні такі послуги:**

– **відкриття ФОП** (Тут ви можете зареєструвати фізичну особу підприємцем, обрати загальну чи спрощену систему оподаткування та подати заяву на реєстрацію платником податку на додану вартість) [36].

– **єМалятко** (Тут можна зареєструвати народження дитини та отримати свідоцтво про народження дитини, а також замовити до 9 інших державних послуг, потрібних для новонародженої дитини-);

– **Реєстрація місця проживання дитини** (Тут ви можете подати заяву на реєстрацію місця проживання вашої дитини віком до 14 років за адресою одного з батьків з одночасним зняттям з реєстрації з попереднього місця проживання, на

даному етапі ця послуга доступна лише у місті Харків);

– **Допомога по безробіттю** (Тут ви можете подати заяву про надання чи поновлення статусу безробітного та заяву про призначення чи поновлення допомоги по безробіттю);

– **Підписання документів** (Тут ви можете підписати документ за допомогою електронного підпису. Зверніть увагу, що зміст вашого документа нікуди не передається. Він залишається у браузері, тому конфіденційність не може бути порушена. Використання електронних документів дозволено законодавством України, тому запрошуємо вас до нашого сервісу.

**Документи, що на даний момент доступні у додатку** – паспорт громадянина України (Додаток А), карта платника податків (Додаток Б), студентський квиток (Додаток В), закордонний паспорт (Додаток Г), посвідчення водія та техпаспорт (Додаток Д).

Також саморуч можна ввести дані та додати свідоцтво про народження. [37].

Таблиця 2.1 – Можливості використання електронних документів додатку «Дія»

<b>Наразі, наявні цифрові документи працюють по аналогії з цифровим посвідченням водія і дозволяє посвідчувати особу в таких випадках:</b>
➤ під час подорожей залізничним або повітряним транспортом у межах країни;
➤ під час медичного обслуговування, банківських операцій;
➤ під час отримання адміністративних, готельних, телекомунікаційних, бібліотечних послуг, а також на пошті;
➤ для підтвердження особи на запит поліції та правоохоронних органів;
➤ під час придбання товарів у магазині;
➤ при вході до адміністративних будівель.

Для входу на свій акаунт можна скористатись ідентифікацією через «bankID». Серед доступних банків є: Монобанк, Ощадбанк, Альфа-Банк, А-Банк,

Банк Південний та інші [38].

Найзручнішим методом є авторизація через Монобанк, так як нас відразу переадресовує в додаток, де нам залишилось лише підтвердити доступ до наших особистих даних і готово, можна переглянути на рис. 2.2.

Надати доступ до наступних даних:

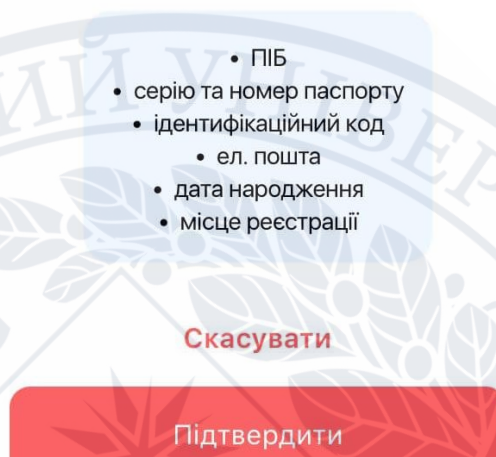


Рисунок 2.2 – Авторизація у додаток «Дія» через Монобанк

## 2.2 Особливості функціонування Інтернет-порталу як основного каналу комунікації між громадянами та державою

Процес створення, впровадження та розвитку різноманітних соціальних структур, до яких відноситься електронне урядування, передбачає представлення його послідовністю етапів, кожен з яких характеризується специфічною метою, сукупністю критеріїв її досягнення, завдань, часовими парадигмами, задіяними ресурсами тощо, але комплексно взаємозв'язаними та об'єднаними кінцевою метою системи й умовами забезпечення її цілісності [39].

Команда волонтерів за підтримки Агенції електронного уряду разом із Міністерством економіки та Адміністрацією Президента у червні 2015 року створила портал державних електронних послуг iGov. Основна мета якого отримання довідок та документів в електронному вигляді чи попереднє їх замовлення, без очікування в черзі. Питання оцифрування адміністративних



послуг та переведення їх в онлайн режим це не тільки питання програмування а й комплексної взаємодії та впливу на систему державних органів загалом. Портал дозволяє уникнути дрібних хабарів та позбавляє людини фізичної можливості контактувати з працівником, можна переглянути на рис. 2.3. [40].

Рисунок 2.3 – Процес взаємодії громадянина з виконавцем послуги у разі



Оскільки портал побудований по системі E-GOV 2.0, він повинен бути з'єднаний з різними базами даних, для того щоб державні органи не запитували у людей інформацію, яку вони можуть отримати без їхньої участі [41].

Програмісти інтегрують портал зі всіма базами даних, які надають згоду та доступ. Для прикладу надання послуги “Надання витягу з Єдиного державного реєстру МВС” відбувається без залучення працівників МВС до обробки звернення. База даних МВС інтегрована з порталом і при замовленні послуги система автоматично опрацює подані дані та надає відповідь громадянину протягом декількох хвилин.

**Послуги, що надаються на сайті поділяються на послуги громадянам та бізнесу, перші включають:**

- **Персональні документи** (паспорт громадянина, паспорт для виїзду за кордон, індивідуальний податковий номер, свідоцтво про народження, свідоцтво про смерть, зміна прізвища, імені та по батькові, інші персональні документи);
- **Родина та знакові події** (одруження, розлучення, народження дитини, вихід на пенсію);

- **Авто** (водійське посвідчення, реєстрація транспортного засобу);
- **Соціальний захист** (пільгові категорії населення);
- **Медицина** (лікар онлайн);
- **Зброя** (охорона та самозахист, мисливство);
- **Внутрішньо переміщені особи** (реєстрація в якості переселенця, щомісячна адресна допомога, переоформлення пенсії, електронна перепустка в зону українсько – російської війни);

Послуги для бізнесу в свою чергу нараховують набагато ширший спектр послуг, які включають: реєстраційні дані, геологію, нерухомість, електронний суд, довілля та інше [42].

#### **На порталі є послуги трьох видів це:**

1. Повністю електронна послуга, тобто процес замовлення та отримання послуги передбачає виключення контакту громадянина з державним органом. Опрацювання заявок здійснюється виключно онлайн, громадянину не потрібно приходити в державний орган для того щоб забрати результат послуги не потрібно звертатись в державний орган самостійно.
2. Зменшення візитів до державних органів. Подача документів до державного органу здійснюється в електронному вигляді, проте для того щоб отримати рішення громадянин повинен прийти в державний орган за документом.
3. Електронна черга, деякі послуги виключають можливість громадянина подати документи в електронному вигляді, це наприклад послуга по отриманню паспорта або водійських прав. Такі послуги передбачають особисту подачу документів та фізичну присутність громадянина в державному органі, для того щоб підтвердити свою особистість, сфотографуватись або здати відбитки пальців. Проте, такі послуги зазвичай на практиці заставляють громадян просиджувати дуже багато часу в живій черзі за отриманням послуги, що також спричиняє корупцію.

#### **Держава у смартфоні.**

Враховуючи основний механізм передачі інфекції, що спричиняє хворобу

(повітряно-крапельний), переважну частину комплексу профілактичних та протиепідемічних заходів, затверджених через коронавірусну епідемію/пандемію, цілком логічно було спрямовано на мінімізацію безпосереднього контактування громадян під супровід розповсюдженого гасла «#сидивдома» [43].

Зокрема, це стосується і вказаних у п.10 Постанови №211 рекомендацій органам влади, підприємствам, установам, організаціям забезпечити за можливості на час дії карантину віддалену роботу в режимі реального часу через Інтернет.

Одним з основних джерел поширення коронавірусної інфекції на початку 2020 року були заробітчани, які пересувались як в середині країни так і за її межами, це було каталізатором для створення Міністерством цифрової трансформації смартфон-додаток «Дій вдома», який «максимально демократично» моніторив, наскільки ви дотримуєтеся карантину та самоізоляції [44].

**Мета** – моніторити дотримання процесу самоізоляції для тих, хто повернувся з-за кордону зараз, тих, хто лікується вдома, тих, у кого є підозри на коронавірус, близькі контакти хворих.

Максимально демократичний додаток. Трекає геолокацію тільки коли приходить пуш-повідомлення і необхідно зробити фото свого обличчя (все автоматично звіряється з фото і локацією, які збираються при установці додатка). Також, в додатку є «гаряча кнопка виклику».

Алгоритм припинення самоізоляції через додаток «дій вдома»:

1. Заклад, який здійснював аналіз ПЛР, на вимогу особи для припинення самоізоляції у разі негативного результату надсилає повідомлення Центру громадського здоров'я України.

2. Центр громадського здоров'я України збирає дані в єдину електронну систему та забезпечує доступ до неї Міністерству цифрової трансформації України [45].



3. Міністерство цифрової трансформації вносить відомості про припинення самоізоляції та зняття контролю в електронному сервісі «Дій вдома», алгоритм можна переглянути на рис. 2.4.



Рисунок 2.4 – алгоритм припинення самоізоляції через додаток «Дій вдома»

Завантажити додаток можна на будь – який телефон, що має передню камеру. Доступно у play market та app store. Про рішення пройти самоізоляцію з додатком Дій вдома потрібно повідомити під час паспортного контролю. Потрібно сказати свій номер телефону та адресу місця, в якому мають намір пройти самоізоляцію. Потім потрібно показати співробітнику прикордонної служби вікні керування [46].

#### **Працює Дій вдома за такими принципами:**

1) Передбачається 24 години для прибуття на місце ізоляції. Після цього ви робите перші зразки фото з геолокації, за яким вас будуть ідентифікувати в подальшому.

2) Коли ви прибули на місце ізоляції, починається відлік днів. Додаток відраховує, скільки ще залишилося пробути на особистому карантині.

3) Кілька разів в день надходить повідомлення з проханням зробити фото з включеною на смартфоні геолокації. Автоматично включається фронтальна камера і потрібно зробити знімок, в форматі Селфі, який, до речі, можуть не прийняти з першого разу.

4) Якщо проігнорувати сповіщення, то прийде нове, і так п'ять разів.

5) Інтервал надходження повідомлень мимовільний, але розробники запевняють, що вночі вас не будуть турбувати повідомленнями. За спостереженнями користувачів, повідомлення не приходять з 21.00 до 9.00.

6) Коли ви закінчите 14-денну ізоляцію, в додатку активується кнопка «Вийти»: так можна вийти і видалити додаток [47].

Вас можуть застати зненацька при першій же спробі порушити режим самоізоляції. Після п'яти пропущених підряд сповіщень на телефон приходить повідомлення на червоному тлі, яке ще дає можливість зробити фото, але попереджає, що зволікати не варто. Після такого оповіщення швидше за все до вас навідається дільничний або патрульна поліція з перевіркою [48].

**Серед нарікань на роботу програми можна виділити п'ять основних:**

- Всі повідомлення приходять без будь-яких звукових і світлових сигналів, тому телефон завжди повинен бути під рукою.
- Штучний інтелект не завжди з першого разу приймає зроблене вами фото, тому варто бути готовими повторити контрольну фотозйомку.
- Геолокація може змінюватися при переході з мобільного інтернету на вай-фай.
- Неможливо виправити помилкові дії. Наприклад, активувавши додаток не за місцем проживання, ви приречені на проблеми з геолокації.

Низька якість роботи служби підтримки: на запитання доводиться чекати відповіді по кілька діб [48].

## **2.3 Можливості новітніх систем електронного урядування на місцевому рівні на прикладі Вінницької області**

Регіональна програма інформатизації „Електронна Вінниччина” на 2019 – 2021 роки (далі – Програма) спрямована на подальший розвиток технологій електронного врядування (далі – е-врядування) та електронної демократії (далі –

е-демократія), впровадження їх у діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Вінницької області [49].

Програма є складовою Національної програми інформатизації, що об'єднує комплекс взаємопов'язаних організаційних, правових, соціально-економічних, науково - технічних, виробничих процесів, спрямованих на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на засадах створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій з метою забезпечення регіону необхідною і достатньою інформацією, електронними послугами, розвинутою інформаційною інфраструктурою з усіх напрямів життєдіяльності [50].

### **Концепція програми.**

Вінницька область є одним з провідних регіонів України, що займає 4,4% її території з часткою населення – 3,6%, економічний розвиток якого значною мірою визначає загальну ситуацію в державі.

Регіон підтримує економічні відносини зі світовими ринками, є наближеним до основних ринків Європи. Унікальне географічне розташування області на перехресті економічних, підприємницьких, торговельних та комунікаційних шляхів створює сприятливі умови для розвитку і подальшого поглиблення всебічного міждержавного співробітництва, перетворення області на діловий центр України [51].

Міжнародний досвід свідчить, що технології е-врядування сприяють покращенню відкритості, прозорості та ефективності роботи органів влади, покращенню якості обслуговування фізичних та юридичних осіб, зниженню корупції, адміністративного тягаря на бізнес, а також посиленню демократії та конкурентоспроможності. Саме конкурентоспроможність є одним з головних чинників сталого розвитку міста, регіону і держави в цілому.

Координатор програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (далі – EGAP) у Вінницькій області Віктор Маценко, презентуючи основні засади електронного урядування, зупинився на **ключових заходах управління розвитком е-урядування :**



- запровадження електронних послугу всіх сферах суспільного життя, а також надання інтегрованих електронних послуг за життєвими та бізнес ситуаціями;

- реалізація принципу єдиного вікна («onestop-shop») шляхом забезпечення розвитку та функціонування Єдиного порталу [52];

- розвиток електронних публічних закупівель, електронних договорів й рахунків, електронних аукціонів;

- стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами.

Віктор Маценко назвав такі цифри: понад 6000 підприємців зареєструвалося та понад 3000 припинило діяльність онлайн. Понад 12000 родин отримали допомогу за народження дитини або розрахунок субсидій онлайн. Понад 2500 робіт з будівництва розпочато та понад 100 об'єктів введено в експлуатацію онлайн.

Координатор програми EGAP у Вінницькій області охарактеризував електронні інструменти, які сприятимуть залученню громадян до процесів управління:

- розвиток інституту електронних звернень та електронних петицій;
- розвиток інструментів відкритий бюджет, громадський бюджет, онлайн обговорення проектів нормативно-правових актів та інших інструментів громадської участі;
- запровадження електронних форм зворотного зв'язку на офіційних веб-сайтах органів влади;
- широке залучення громадських організацій та профільних асоціацій до планування розвитку та моніторингу стану розвитку е-урядування тощо.

### **В архівній справі.**

На даний час у Державному архіві Вінницької області продовжується робота над оцифруванням документів та поповненням електронної бази даних. За останні три роки: створено, підтримується і наповнюється офіційний веб-сайт Держархіву, оновлюються набори відкритих даних, вживаються заходи з

реалізації Програми створення страхового фонду документації Вінницької області [53].

### **У сфері перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, установ і організацій Вінницької області**

В області вживаються заходи з перепідготовки та підвищення кваліфікації 45 працівників органів державної влади, установ і організацій області, в тому числі з питань е-врядування та е-демократії, використання сучасних ІКТ [54].

З 2017 по 2018 роки з питань е-врядування та е-демократії в рамках програми електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP) пройшли навчання 453 особи (13 груп), можна переглянути в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Дані про кількість людей, що пройшли освітні курси

<b>№</b>	<b>Категорія слухачів</b>	<b>2017 рік</b>	<b>2018 рік</b>	<b>Всього</b>
<b>1</b>	Державні службовці	26	169	<b>195</b>
<b>2</b>	Посадові особи місцевого самоврядування	3	99	<b>102</b>
<b>3</b>	Особи пенсійного віку	46	27	<b>73</b>
<b>4</b>	Особи з обмеженими фізичними можливостями	37	28	<b>65</b>
<b>5</b>	Представники засобів масової інформації та громадських організацій	-	18	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Всього</b>	<b>112</b>	<b>341</b>	<b>453</b>

**Основними завданнями та пріоритетними напрямками Програми на 2019 – 2021 роки є:**

- нормативно-правове, організаційне, інформаційно-аналітичне, кадрове та методичне забезпечення Програми [55];
- упровадження технологій е-врядування та е-демократії в місцевих органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону;
- розвиток телекомунікаційного середовища регіону та системи

регіональних електронних інформаційних ресурсів;

– підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем.

### **Муніципальна карта вінничанина.**

**Загальна муніципальна картка вінничанина**– це персоніфікована картка, яка забезпечує можливість проїзду у муніципальному транспорті мешканцям та гостям міста [56].

МКВ для оплати проїзду у міському громадському транспорті надалі дозволить користуватись іншими муніципальними послугами.

### **Як отримати загальну МКВ.**

1) Замовити картку. Замовлення здійснюється онлайн або у центрі обслуговування. Перед відвідуванням центру обслуговування ви можете завчасно записатись до електронної черги на цьому сайті. Роздрукуйте талон та покажіть його у центрі обслуговування адміністратору. При відсутності талону зареєструйтесь у електронній черзі на місці.

У центрі обслуговування відповідно до черги звернутись до консультанта та показати оригінали [57]:

- документа, що посвідчує особу заявника (паспорт або ID картку);
- ідентифікаційного номера заявника, або довідки про відмову.

Можна переглянути на рис. 2.5.







		
<b>Проїзний "Безлім"</b>		<b>500 грн.</b>
<b>Проїзний</b>	<b>130 поїздок</b>	<b>340 грн.</b>
<hr/>		
	 4 грн.  4 грн.  5 грн.	
<b>Гаманець</b>	 6 грн., без пересадки приватні перевізники	

Рисунок 2.5 – Тарифи на загальну МКВ

Консультант зробить фото заявника та оформить заяву на отримання



картки [58].

2) Отримати лист на електронну пошту та оплатити вартість карти на сайті або у терміналі.

3) Отримати підтвердження про виготовлення картки у SMS або листі на електронній пошті.

4) Отримати загальну МКВ. Прийти у обраний день та час у центр обслуговування, звернутись до консультанта та показати:

- документ, що посвідчує особу заявника(паспорт або ID картку);
- ідентифікаційний номер заявника.

**Окрім, загальної карти також є:**

– учнівська муніципальна карта (персоналізована картка, її вартість складає 110 грн за 130 поїздок, можливість безкоштовної пересадки протягом 30 хвилин );

– студентська (персоналізована картка, коштує 170 грн, 130 поїздок, можливість безкоштовної пересадки протягом 30 хвилин);

– пільгова (персоналізована картка, доступна для користування людям пенсійного віку та особам з інвалідністю, користуватись можна без обмежень протягом року);

– проїзний тривалого користування (неперсоналізована картка, на певну кількість поїздок з визначеним терміном дії надання транспортних послуг. Проїзний документ тривалого користування можна придбати в роздрібній мережі) [59].

**Поповнення карток** може здійснюватися на сайті, перед цим потрібно ввести номер вашої карти вінничанина та провести оплату зручним для вас банком. Якщо ж для вас не підходить попередній метод, існує альтернатива:

– поповнення карток на спеціальних точках (Кіоск «Преса», Супермаркет «Домашній Маркет»);

– поповнення карток через термінал ( EasyPay) [60].

**Висновки до розділу 2**

Проаналізувавши 2 розділ та додавши цю інформацію до здобутків з першого розділу можна зробити висновки:

1. Функціональні можливості е-сервісу «Дія» охоплюють більшість потреб громадянина України станом на 2021 рік, однак це не означає, що потрібно зупинятися, для того, щоб усвідомити всі недоліки потрібно в повній мірі запуснути електронну документацію в роботу.

2. Основною перевагою посталу «iGov» є орієнтування на різні верстви населення за віковою та матеріальною характеристиками. Електронна черга більше спрямована на людей, які не хочуть особисто їздити до центрів надання послуг, також ця функція є зручною для людей, що мають родичів похилого віку, які самотійно не можуть зареєструватися онлайн. Зрозуміло, що на сьогоднішній день важко перевести всі послуги на онлайн обслуговування, однак навіть мінімізація пересування громадян зменшить рівень захворювань у період пандемії.

3. Вінницька область є однією з найкомфортніших регіонів за рівнем життя, одним з чинників цього є Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина», що значно вирізняє нас серед інших обласних центрів. Концепція програми сприяє розвитку найпроблемніших галузей, архівної справи, документообігу, організації державної служби. Також необхідно звернути увагу на стрімке зменшення рівня захворюваності на території області після ввведення карти вінничанина, яка допомагає здійснювати проїзд у транспорті не використовуючи готівку, вищеперераховане є дуже привабливим для інвестицій, тому односзначно має на майбутнє.

## РОЗДІЛ 3

### РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРАКТИЧНОГО ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ДЕРЖАВНИХ ОРГАНАХ УКРАЇНИ

#### 3.1 Аутсорсинг та краудсорсинг як методи розвитку онлайн зв'язків між державою та громадянином

Запровадження електронного уряду є вагомим проблемою. Це обмежено діяльністю країни, це не вплине на даному етапі розвитку. Не лише громадяни, а й бізнес, що насправді є стимулом для економічного розвитку. Загалом, тим не менше, це розвиток електронного програмного забезпечення управління не може здійснюватися самою державою [61].

Поточне ІТ-поле є стрімко зростаюча галузь потребує постійного розвитку. Тренуйтеся та застосовуйте нові принципи роботи. Серед ІТ-компаній майже третина компаній використовує не лише аутсорсинг. Для того, щоб реорганізувати особисті внутрішні процеси, ми повинні бути серйозними. Поліпшити ключові ділові можливості та навички. Менеджери та керівники, Той, хто вирішить замовити аутсорсинг, починає зі сміливої стратегії [62].

План роботи для отримання конкретних переваг від зміни форми діяльності. Початкові умови: Конкурентна перевага, отримана від аутсорсингу, повинна бути Інтеграція в конкретні проекти. Цьому повинен допомогти найвищий рівень підтримки [63].

Ми вважаємо, що електронне урядування та підходи до його впровадження не можуть обмежуватись лише кордонами України, цілком можливий аутсорсинг послуг, оскільки саме ІТ-технології забезпечують можливість оперувати даними з будь-якого куточку світу. Звичайно аутсорсинг ІТ-послуг має багато як переваг так і недоліків, враховуючи що ми говоримо про аутсорсинг послуг по впровадженню електронного урядування то для нас такими перевагами є:



- Аутсорсинг дозволяє зекономити на обслуговуванні та створенні бізнес-процесів;

- Можна зосередитись на основних завданнях таких як повна зміна системи функціонування послуг, популяризації порталу а також навчанні працівників та користувачів;

- Можна залучити компанію, яка уже має досвід по розробці даного типу програмного забезпечення, це значно пришвидшить і покращить побудову архітектури е-урядування [64];

- Компанія, яка працює по аутсорсингу бере на себе повну відповідальність за надання послуг.

Звичайно оскільки утримання низки програмістів є дорогою річчю розумним рішенням є передача розробки порталу компанії-підряднику, проте крім зазначених переваг, які можна отримати від аутсорсингу є безліч нюансів та недоліків, серед них:

- Відсутній прямий контроль за виконанням, виконавець може халатно відноситись до завдання і виконати його з затримками, з недоліками або ж взагалі не виконати його;

- Загроза розповсюдження внутрішньої інформації, для прикладу доступ до персональних даних громадян, які скористались послугою, також компанія виконавець може порушити умови щодо збереження конкретної таємниці або використання тих самих технологій в іншому проекті [65].

Аутсорсинг по своїй природі передбачає повну довіру до компанії виконавця, яка виключає безпосередній вплив та контроль за діяльністю фірми розробника послуг. Найбільше зацікавлення для менеджменту аутсорсинг в ІТ технологіях передбачає використання можливостей компанії розробника, кваліфікацію працівників, інформаційному супроводі окремих процесів. Для електронного урядування України використання аутсорсингу за межами країни зараз є фактично неможливим, оскільки законодавство України не дозволить переміщення управління загальнодержавним проектом за межі країни, проте з часом цілком можливо, що тих ресурсів, які на даним момент є буде недостатньо

для використання [66].

По суті, аутсорсинг означає повну довіру до компанії Виконавець не включає безпосередній вплив та контроль на діяльність постачальника послуг. Найбільше занепокоєння в управлінні викликає ІТ-аутсорсинг Технологія передбачає використання функцій розробника, Кваліфікація працівників, інформаційна підтримка незалежних процесів [67].

Для електронного урядування в Україні буде використовуватися аутсорсинг Згідно з українським законодавством, перебувати за кордоном зараз майже неможливо Не дозволяється передавати права управління національними проектами стороннім особам Країни / регіони, але з часом доступні на даний момент ресурси можуть змінюватися недостатньо для використання.

Хоча, завдяки підвищеній прозорості державних закупівель підрядник, швидше за все, передасть частину робіт на аутсорсинг, оскільки при державних закупівлях будь-яка компанія може брати участь виключно в тендерах вони можуть використовувати у своїй роботі аутсорсинг певних послуг [68].

Полегшення доступу до інформації завдяки розвитку технологій і Інтернету створило практично необмежені можливості для використання «мудрості» і «креативності» громадян, проте це не є основною причиною використання даної технології.

Зосереджуючи свою увагу на впровадженні електронного урядування перевагами використання краудсорсингу є:

- відсутність необхідності оплати за виконання певних завдань, тобто виконавці здійснюють свою діяльність виключно на добровільних засадах та ініціативі, це значно скорочує витрати;
- використання досвіду людей, які залучені до проекту на засадах краудсорсингу [68];
- новий погляд на проект, люди які працюють на засадах краудсорсингу можуть принести в проект новий погляд та допомогти з розв'язанням проблем, які раніше були не можливими.

По факту краудсорсинг це використання здібностей громадян на

добровільних засадах, він дозволяє беззаперечно допомогти у розробці електронного урядування, яке робить саме для громадян і хто як не громадяни можуть його покращити [69].

### **3.2 Перешкоди на шляху до електронного уряду та методи їх вирішення**

Електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису (ЕДО з ЕЦП) є базовою інформаційною технологією електронного урядування, яка інтенсивно впроваджується як в органах влади, так і в бізнесі. Так, наприклад, тільки в центральних органах виконавчої влади впроваджено та експлуатується понад 50 таких систем, які на сьогодні є несумісними між собою як за форматами електронного документу, так і за форматами і протоколами електронного цифрового підпису.

Така ситуація склалась в результаті хаотичного, несистемного, некоординованого розвитку національної системи ЕЦП та впровадження систем ЕДО в органах влади, відсутності уніфікованих форматів, протоколів та регламентів в цій сфері, що не тільки роби не можливою електронну взаємодію органів влади між собою при наданні ними інтегрованих електронних державних послуг в режимі "єдиного вікна" і є загрозою національній безпеці державі, але й створює значні труднощі для бізнесу, особливо в процесі надання електронної звітності контролюючим органам [80].

Так на сьогодні в Україні акредитованими центрами сертифікації ключів видано понад 500 000 посилених сертифікатів ключів, електронну звітність збирають 11 державних органів, тільки Податкова державна адміністрація отримує електронну звітність більше ніж від 80 тис. суб'єктів господарювання.

З метою вирішення вищевказаної проблеми Державним комітетом інформатизації спільно з розробниками систем електронного документообігу (СЕД) та представниками майже всіх акредитованих центрів сертифікації ключів



розроблено та затверджено вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах виконавчої влади, формати та протоколи ЕЦП, які максимально адаптовані до відповідних стандартів країн ЄС [81].

Мета цих документів забезпечити електронну взаємодію СЕД органів влади незалежно від їх програмних платформ та внутрішнього регламенту. Крім того на базі цих документів було розроблено та затверджено Тимчасовий технічний регламент електронного документообігу.

Ці документи повинні пройти апробацію в процесі реалізації пілотного проекту з впровадження електронного урядування, за результатами якого будуть прийняті відповідні нормативно-правові документи. Крім розробки та впровадження нормативно-правових та нормативно-технічних документів у сфері ЕДО з ЕЦП для вирішення проблеми забезпечення міжвідомчого електронного документообігу на базі державного підприємства "Держінформресурс" розробляється поштовий модуль, в якому програмно-апаратним засобом забезпечується комплекс взаємозв'язаних автоматичних процедур [82].

Можна виділити такі найбільш притаманні проблеми на шляху впровадження е-уряду:

1. Проблема цифрової нерівності, сутність якої полягає в нерівному доступі до сучасних ІКТ (зокрема до мережі Інтернет).

2. Ризик невдачі проекту е-уряду прямо пропорційний його розміру. Дуже великі проекти е-уряду, тобто коштовні, довгострокові та складні ініціативи, часто зазнають поразки.

3. Бюджети проектів е-уряду схильні до збільшення протягом життя проекту. Більшість проектів е-урядування стартують з нереальним прогнозом їх повної вартості.

4. Одна велика проблема створена політичними змінами може відрізати фінансування та спричинити загальну втрату, яку важко покрити. Але, якщо навіть політична підтримка триває, сама природа ІКТ інвестицій становить проблему бюджетного управління для менеджерів державного сектору. Як

результат, ці бюджети тяжіють до свого еволюціонування.

5. Впровадження програми розвитку е-уряду не завжди супроводжується прозорими механізмами моніторингу та оцінки.

6. Сучасним урядам бракує гнучкості та здатності перебудуватися під ринкові умови. Низький рівень користування е-послугами в режимі он-лайн в переважній більшості є свідченням проблем, які існують в самій системі управління.

7. Існує проблема зі залученням більше 20% населення (будь-якої, навіть розвиненої країни) до доступу в мережу Інтернет. Самі користувачі найчастіше аргументують свою відмову користуватися послугами е-уряду такими причинами, як безпека та приватність.

На думку експертів ООН повинна існувати межа, поза якою розгляд складного, коштовного проекту е-врядування повинен супроводжуватися міцним обґрунтуванням та пройти крізь аргументоване громадське обговорення. Це обґрунтування зможе міцно приєднати проект до процесу, який люди вважають вигідним з точки зору суспільних цінностей. Необхідно включити гарантії значного збільшення спроможності уряду додавати суспільні цінності. Якщо цього немає в обґрунтуванні, то краще проект облишити [83].

Процес формування та впровадження електронного уряду складається з трьох основних етапів: перший - на цьому етапі держава формулює свою стратегію та тактику е-уряду, закладає підвалини для його подальшої реалізації – зовні це проявляється у відкритті веб-сайтів органів державної влади, на яких розміщується довідникова інформація про основні напрямки діяльності цих органів, вирішуються питання з технічним і програмним забезпеченням їх роботи (тобто веб-сайтів), розпочинається робота серед громадян щодо роз'яснення його мети та навчання їх використовувати можливості е - уряду для задоволення своїх потреб; другий – відбувається подальша інтеграція веб-сайтів окремих органів державної влади у єдиний портал, на вебсторінках органів державної влади починають впроваджуватися елементи інтерактивної взаємодії, передусім формується набір послуг, які громадянин може отримувати

електронним чином тобто в режимі онлайн (спрощення бюрократичних процедур – розміщення форм, бланків, замовлень, які передбачають можливість їх заповнення і відправки та не вимагають присутності громадянина), удосконалюється навігація порталу (користувач може легко перейти з веб сторінки одного органу державної влади чи місцевого самоврядування на іншу, тобто відбувається як горизонтальна навігація (на рівні органів влади одного підпорядкування), так і вертикальна (наприклад, від центральних органів держави. Рівень готовності до електронного врядування можна переглянути на рис.3.2.

Рисунок 3.2 – Індекс готовності до е-врядування  
Всесвітній огляд ООН з питань електронного уряду 2003”,

Країна	Індекс готовності до е-врядування	Країна	Індекс готовності до е-врядування
Швеція	0,840	Болгарія	0,548
Данія	0,820	Республіка Чехія	0,542
Велика Британія	0,814	Греція	0,540
Норвегія	0,778	Хорватія	0,531
Швейцарія	0,764	Словачія	0,528
Німеччина	0,762	Угорщина	0,516
Фінляндія	0,761	Латвія	0,506
Нідерланди	0,746	Румунія	0,483
Ісландія	0,702	Україна	0,462

використовуючи модель оцінки цифрових послуг, оцінює 191 країну-члена ООН згідно з індексом готовності до е-уряду, який складається з оцінок веб-сайтів, телекомунікаційної інфраструктури та внеску людських ресурсів. За даними цього огляду середній світовий рейтинг готовності до е-уряду складає 0,402. США (0,927) є світовим лідером, за ним йде Швеція (0,840), Австралія (0,831), Данія (0,820), Великобританія (0,814), Канада (0,806) та Норвегія (0,778) [83].

### 3.3 Впровадження систем електронного урядування за допомогою діджиталізації

Електронне урядування вже кілька десятиліть є важливим складником функціонування сучасної держави і все більше інтегрується в життя людей.



Сьогодні вже важко уявити повсякденне життя без можливості проводити розрахунки через мережу Інтернет, отримувати адміністративні послуги та проводити комунальні платежі без черг і паперової тяганини. Проте 2020 рік висунув нові вимоги до суспільства й держави: перевести в онлайн-площину якщо не всю, то абсолютну більшість операцій в усіх сферах. Тому на сьогодні електронне урядування стало не просто бажаним привілеєм для держави, але й життєвою потребою [70].

Уряди всіх держав світу та міжнародні організації намагаються об'єднати свої зусилля для подолання світової кризи та здійснити впровадження електронного урядування на всіх рівнях взаємодії.

На сьогодні через несприятливі епідеміологічні умови в усьому світі вплив електронного урядування зріс у багато разів, і тепер, як ніколи раніше, громадяни кожної держави чекають ефективних і швидких реакцій на потреби й щоденні виклики [71].

Зокрема, у сучасному світі основними вважаються такі регіональні моделі електронного урядування, приклади можна переглянути на рис. 3.1.

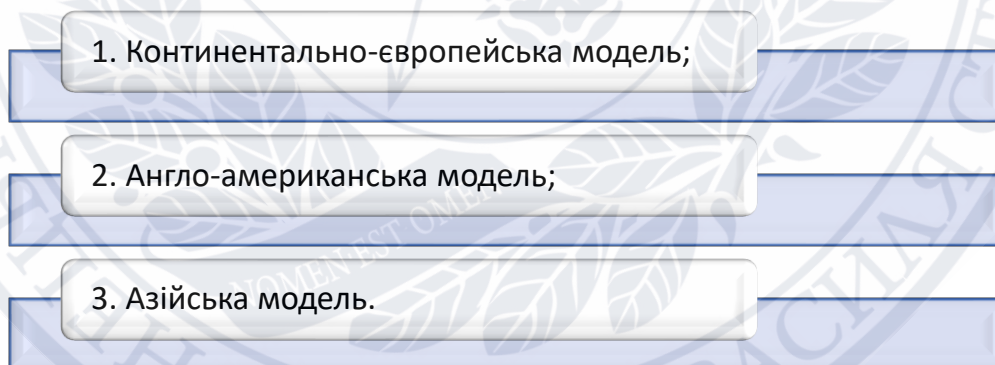


Рисунок 3.1 – регіональні моделі електронного урядування

Континентально-європейська модель характеризується перш за все наявністю недержавних інститутів, таких як Європейський парламент, рекомендації якого є обов'язковими до виконання всіма країнами-членами ЄС, високим ступенем інтегрованості до єдиного інформаційного простору і вільним доступом до інформації, жорстким законодавством, що регулює інформаційні правовідносини [72].

Континентально-європейська модель електронного урядування є найбільш збалансованою через те, що повинна враховувати значну відмінність в економічному, політичному, культурному й технічному потенціалі членів ЄС. Найбільш успішно європейська модель реалізується у Франції, Німеччині, Естонії, Норвегії, Австрії, Болгарії тощо.

Особливими рисами англо-американської моделі електронного урядування можна назвати те, що всі електронні послуги рівномірно надаються через будь-які інформаційні канали: Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення і т.п. Окрім того, країни, що використовують цю модель електронного урядування, є лідерами з впровадження й застосування різних форм дистанційного навчання, насамперед із використанням інтернет мережі, що також є одним із найсуттєвіших показників рівня розвитку держави [73].

Важливим складником успіху впровадження англо-американської моделі електронного уряду стали значні реформи всієї структури роботи держави з інформаційними потоками й введення системи персональної відповідальності за інформатизацію держорганів [74].

Азійська модель побудована з урахуванням високого рівня корпоративної культури країн цього регіону та історичної специфіки управління. Сінгапур, у якому з'явився перший прообраз електронного урядування, є класичним представником азійської моделі електронного урядування. Саме на теренах цієї країни вперше у світі стали доступними електронні послуги, а право на звернення до суду значно спростилося завдяки можливості подання позову в електронному варіанті. Основною вадою сінгапурського «електронного дива» стала потреба координації процесу впровадження електронної взаємодії на всіх рівнях державного управління [75].

Варто зазначити, що саме азійська модель з року в рік доводить свою ефективність. Наприклад, представник цієї моделі Республіка Корея вже багато років поспіль є одним із лідерів світового рейтингу за розвитком електронного урядування. Уряд цієї держави під час формування моделі електронної демократії зробив акцент на задоволенні інформаційних потреб населення та

впровадженні інформаційно-комунікативних технологій у систему культури та освіти [76].

У сучасному світі вже не досить простого залучення інтернет-технологій у всі процеси, яких стосується урядування. Нові часи вимагають нових рішень. Тож усе частіше міжнародні організації вживають нове поняття – цифрове урядування. Воно, разом із спорідненими поняттями, такими як: «цифровізація», «цифровий розрив», «диджиталізація» тощо, швидко й невідворотно все більше витісняє поняття «електронне урядування» не тільки в міжнародних актах, але й у національному законодавстві більшості найрозвиненіших країн [77].

**Зокрема, документи ООН виділяють такі кроки, потрібні для втілення концепції цифрового урядування та цифрової трансформації:**

1. Бачення, лідерство, мислення: посилення трансформаційного лідерства, зміна мислення та цифровий потенціал на індивідуальному рівні.
2. Інституційна та нормативна база: розроблення інтегрованої інституційної екосистеми за допомогою всеохоплюючої нормативної бази.
3. Організаційна структура та культура: трансформація організаційної структури та культури [78].
4. Системне мислення та інтеграція: сприяння системному мисленню та розробленню інтегрованих підходів до вироблення політики й надання послуг.
5. Управління даними: забезпечення стратегічного та професійного управління даними для забезпечення формування політики на основі таких даних і доступ до інформації через відкриті урядові дані.
6. Інфраструктура ІКТ, доступність технологій [79].
7. Ресурси: мобілізація ресурсів та узгодження пріоритетів, планів і бюджетів, зокрема за допомогою державно приватних партнерських відносин.
8. Потужність розробників потенціалу: посилення потенціалу шкіл публічного управління та інших установ.
9. Соціальний потенціал: розвиток потенціалу на суспільному рівні, для подолання цифрового розриву. Проаналізувавши ці кроки, можна дійти висновку, що, на відміну від електронного урядування, цифрове передбачає



комплексний підхід, пріоритет у якому надається підвищенню якості, а не кількості. Це стосується й надання публічних послуг, і подолання цифрового розриву, а також підготовки фахівців у цій сфері.

Основні аспекти цифрової трансформації, на які звертають нашу увагу звіти ООН, є такими:

1. Цифрова трансформація уряду переважно стосується трансформації управління та культурних змін на підтримку загального бачення й стратегії національного розвитку країни та досягнення Цілей сталого розвитку.

2. Цифрова трансформація уряду вимагає цілісного підходу, який інституціоналізується на всіх рівнях управління та суспільства. Це може бути реалізовано за допомогою плану, який передбачає проведення аналізу контексту та ситуації, формулювання спільного бачення трансформації уряду й того, як цифрові технології буде використано для досягнення суспільних цілей, розроблення стратегії та цифрової дорожньої карти трансформації уряду й запровадження механізмів моніторингу та оцінки для постійного подальшого вдосконалення.

### **Висновки до розділу 3**

1. ІТ-компанії роблять вагомий вплив у діджеталізацію державних процесів, в тому числі «мода» на аутсорсинг та краудсорсинг. Як відомо, електронне урядування та підходи до його впровадження наслідуються у інших країн. Також зрозуміло, що технічне оснащення іноді коштує більше ніж послуги, що надаються конкретними компаніями, тому як варіант мінімізації витрат на впровадження електронного урядування, також той факт що багато досвід у нашої країни не досить великий, розумніше було б довірити більшість бізнес-процесів фахівцям, що мають певний рівень знань, та зосередитися на інших завданнях.

2. Перешкоди на шляху до впровадження електронного урядування є чітко вираженими та у свієму змісті несуть відповіді на ключові питання, після

ретельного аналізу, звичайно. Ось низка відповідей, які нам вдалося підготувати:

Цифрову нерівність можна вирішити за допомогою бібліотек, центрів зайнятості та державних установ, які у порядку живої черги можуть надавати відповідний доступ.

Бюджети проєктів можна фіксувати за рахунок кращої підготовки, перед реалізацією, та поданням на розгляд.

Постійний фідбек від громадян дозволить усунути конкретні проблеми, виправлення яких швидше за все змотивує громадян повторно використати ресурс чи послугу.

Збільшення рівня гнучкості, та державні програми про прийняття на роботу «зелених фахівців» дозволить краще розуміти запити та точки зору більшої кількості користувачів.

3. Уряди та міжнародні організації у всьому світі спільно працюють над вирішенням глобальної кризи та впровадженням електронного урядування на всіх рівнях. На сьогодні вплив електронного урядування багаторазово зріс через епідеміологічні умови, що склалися у всьому світі, і тепер громадяни кожної країни мають безпрецедентні очікування щодо ефективного та швидкого реагування на потреби та щоденні виклики.

У сучасному світі включити інтернет-технології де всі процеси, що впливають на уряд, це вже виклик. Нова ера вимагає нових рішень, тому міжнародні організації все частіше використовують нову концепцію - цифрове управління. Разом із суміжними поняттями, такими як "оцифрування", "цифровий розрив" та "оцифрування", він швидко і неминуче замінив поняття "електронне урядування" не лише у міжнародних документах, а й у внутрішньому законодавстві найрозвиненіших країн.

## ВИСНОВКИ

Проаналізувавши роботу наявних інструментів електронного урядування які сприяють побудові відкритої та демократичної держави та розкривши можливості основних каналів комунікації між державою та громадянином можна зробити висновок що, по – перше, Україна кардинально розширила спектр послуг електронного урядування за останні 5 років. Також, що приємно здивувало це постійне фінансування проектів спрямованих на покращення якості надання електронних послуг.

Слід звернути увагу, що в процесі реформування діяльності держави на шляху інтеграції послуг зростає роль урядових порталів, при цьому важливу роль відіграють такі фактори, як: сьогоdnішнім обмеженням можливостей більшості урядових порталів переадресацією користувача на веб-вузли, які його цікавлять; рух до надання інтегрованої інформації та послуг, що не вимагає від користувача знань деталей структури державного апарату; веб-портали потребують інтеграції державних органів, систем, процесів, послуг і повинні фокусуватися на потребах користувачів.

З урахуванням цих факторів урядовий портал повинен функціонувати в трьох вимірах: публікація інформації, транзакції в рамках окремої державної установи, транзакції, що потребують взаємодії кількох державних структур.

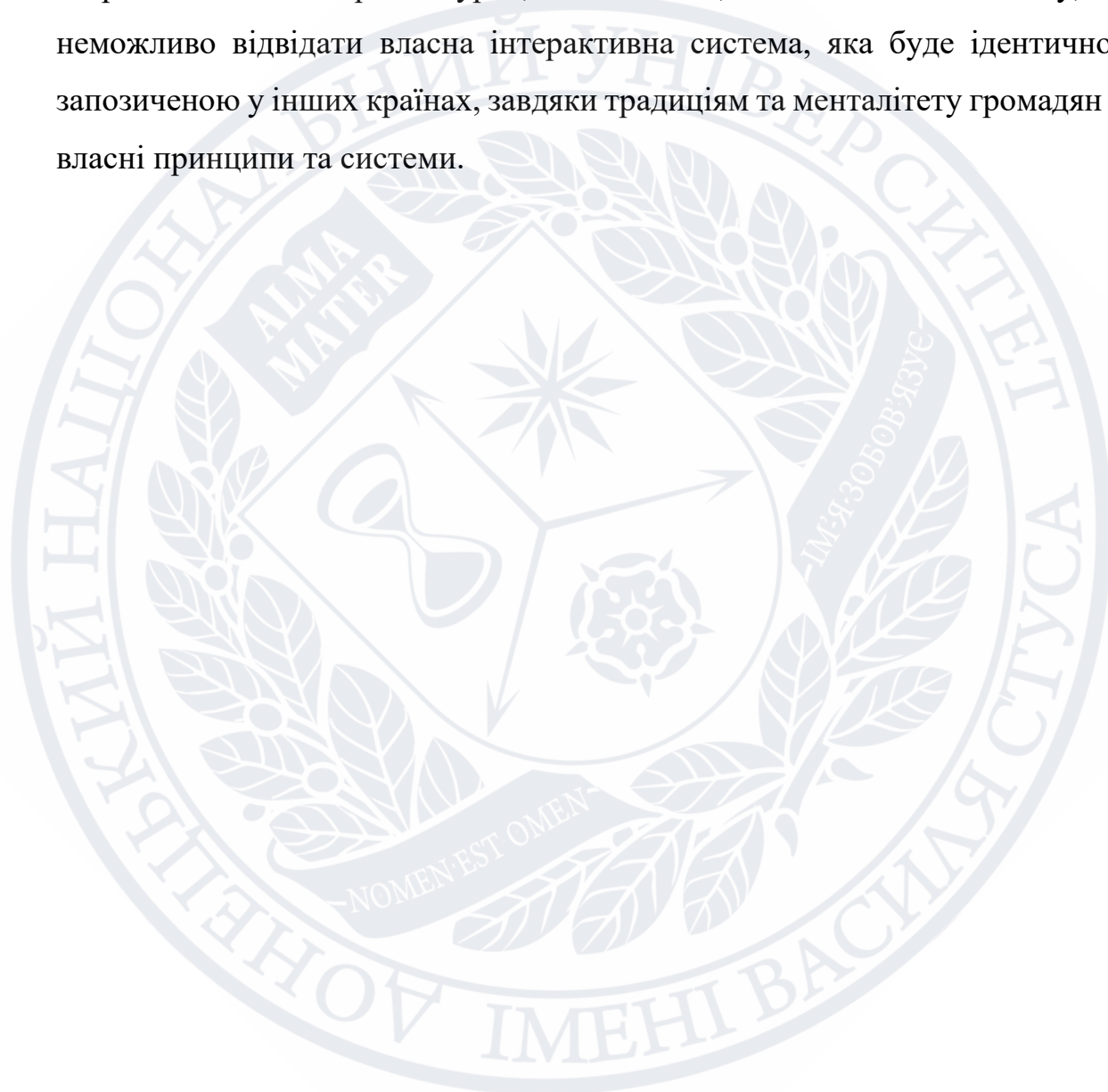
По – друге, основними проблемами, які стримують розвиток електронного уряду в Україні є ментальні – ще не всі громадяни, так само і державні службовці, готові до використання переваг мережі Інтернет. Культурні – переважно низький рівень інформаційної культури населення України. На жаль, це ті проблеми, які можна вирішити грошима чи освітою, свої корективи тут розставить лише час.

Система краудсорсингу дозволяє використовувати особисту діяльність експертів виходячи з їх інтересів. Це може зменшити витрати пріоритетними є розробка програмного забезпечення та громадська думка Шлях його розвитку. Оскільки система призначена для такого методу, який використовують



громадяни, найкраще продемонструє свою цінність фокусувати свою увагу.

Якщо ви прирівнюєте краудсорсинг до моделі, побудованої на пристрасті Окремих громадян, яких, швидше за все, ідентифікують через національні портали, послуга iGov, оскільки це волонтерський проект, фактично завершена і самостійно розробляється громадянами. Крім вищезазначених рекомендацій, запровадження електронної уряд, ми вважаємо, слід наголосити на тому, що його неможливо відвідати власна інтерактивна система, яка буде ідентичною або запозиченою у інших країнах, завдяки традиціям та менталітету громадян країни власні принципи та системи.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> ( дата звернення 14.01.2021).
2. Бонэм М. Потенциал “электронного правительства” / М. Бонэм, Д. Сейферт // Государственное управление URL:[http:// www. e-journal.spa.msu.ru/ images/File/2003/bonham.pdf](http://www.e-journal.spa.msu.ru/images/File/2003/bonham.pdf) (дата звернення 14.01.2021).
3. Голобуцький О. П. Електронний уряд / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : Атлант UMS, 2002. – 173 с.
4. Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади / М. Демкова // Юрид. журн. – 2007. – № 3 (57). – С. 124–126.
5. Дубов Д. В. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядування / Д. В. Дубов // Вісник Книжкової палати. – 2006. – № 7. – С. 34–38.
6. Електронне урядування : підручник / [авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін.] ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; [наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка]. – К. : НАДУ, 2014. – 352 с.
7. Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні / В. В. Єганов URL:<http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf> (дата звернення 14.01.2021).
8. Клименко І. В. Технології електронного урядування : навч. посіб. / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К. : Вид-во ДУС, 2006. – 225 с.
9. Клімушин П. С. Інформаційні системи та технології в економіці : навч. посіб. / П. С. Клімушин, О. В. Орлов, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2009. – 292 с.
10. О развитии электронного правительства в Российской Федерации и

готовности федеральных органов исполнительной власти к переходу на оказание государственных услуг населению с использованием интернета. URL: <http://www.ifap.ru/library/book422.pdf> (дата звернення 14.01.2021).

11. Погребняк І. Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування URL: <http://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/Pogrebnyak7.pdf> (дата звернення 14.01.2021).

12. Семенченко А. І. Теоретико-методологічні засади інституалізації державного управління у сфері електронного урядування / А. І. Семенченко, А. В. Журавльов. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Semenchenko.pdf> (дата звернення 14.01.2021).

13. Зарубіжний досвід електронного урядування сфери освіти в Україні URL: <https://nvdu.undicz.org.ua/index.php/nvdu/article/view/59> (дата звернення 14.01.2021).

14. Older People and Information Society Technology - A Global Analysis», European SeniorWatch Observatory and Inventory A market study about the specific IST needs of older and disabled people to guide industry, RTD and policy (IST-1999-29086) URL :[http://www.empirica.biz/swa/reports/D5\\_2\\_final.pdf](http://www.empirica.biz/swa/reports/D5_2_final.pdf) (дата звернення 14.01.2021).

15. Лисицький В.І. Електронний Уряд України: з чого починати? В.І. Лисицький Фонд «Інформаційне Суспільство України» 2004 URL: <http://www.isu.org.ua/CENORM/BusinessDomains/TechnicalCommitteesWorkshops/CENTechnicalCommittees/WP.asp?param=6205&title=deliverables/bppsneeds.PDF> (дата звернення 14.01.2021).

16. І.Б. Коліушко, М.С. Демкова Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління Коліушко І.Б., Демкова М.С. Фонд «Інформаційне Суспільство України» 2004 URL: <http://www.isu.org.ua/CENORM/BusinessDomains/TechnicalCommitteesWorkshops/CENTechnicalCommittees/WP.asp?param=6205&title=CEN/TC%2B224> (дата звернення 20.02.2021).



17. «Technology Watch Report», European Senior Watch Observatory and Inventory [Електронний ресурс]/ A market study about the specific IST needs of older and disabled people to guide industry, RTD and policy (IST-1999-29086) URL:<http://www.empirica.biz/swa/reports.html> (дата звернення 20.02.2021).

18. Проекты «электронного правительства» во Франции URL:<http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue15/08.msp> (дата звернення 20.02.2021).

19. Le plan RE/SO 2007 (Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information) URL:[http://www.internet.gouv.fr/informations/information/plan\\_reso2007/](http://www.internet.gouv.fr/informations/information/plan_reso2007/) (дата звернення 20.02.2021).

20. Le plan stratégique pour l'administration électronique (PSAE) URL:<http://www.internet.gouv.fr/information/information/dossiers/projet-adelepour-vous-simplifier-vie/plan-strategique-pour-administration-electronique-psae-44.html> (дата звернення 20.02.2021).

21. Le projet d'action pour l'administration électronique (P2AE) URL:<http://www.internet.gouv.fr/information/information/dossiers/projet-adelepour-vous-simplifier-vie/projet-action-pour-administration-electronique-p2ae-45.html> (дата звернення 20.02.2021).

22. Trophées Web Public - Palmares 2005. Forum Européen de l'Administration Electronique URL:<http://www.forumadministrationelectronique.com/public/page.tpl?rub=6938>. 65 років ООН: досвід та перспективи 49 (дата звернення 20.02.2021).

23. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Zarubizhnij-dosvid-uprovadzhennya-elektronnogo-uryaduvannya.pdf> (дата звернення 20.02.2021).

24. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy of Sweden URL:<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf> (дата звернення 20.02.2021).

25. Country paper - Sweden. Contribution to the seminar about e-government in Moscow 20 - 21 April, 2004 // [www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197](http://www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197)

26. eGovernment countryreport for SWEDEN // <http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp?CaseTitleID=559&CaseID=1275&MenuID=109>
27. eGovernment Factsheet - Sweden - Actors. Main roles and responsibilities// URL:<http://www.epractice.eu/document/3492> (дата звернення 20.02.2021).
28. E-government in sweden URL: [http://documentostics.com/component/option,com\\_docman/task,doc\\_view/gid,1175/](http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1175/) (дата звернення 20.02.2021).
29. E-Government Solutions URL:<http://www.pc-ware.com/pcw/se/en/services/consulting/egoverment/main.htm> (дата звернення 20.02.2021).
30. Eurostat URL: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page> (дата звернення 20.02.2021).
31. Michiel Backus. E-Governance and Developing Countries URL: <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf> (дата звернення 20.02.2021).
32. National Post and Telecom Agency URL: <http://www.pts.se/main.aspx?epslanguage=SV> (дата звернення 20.02.2021).
33. The Platform for Co-operative use – Sambruk URL: <http://www.sambruk.se/> (дата звернення 22.03.2021).
34. Statskontoret URL: <http://www.statskontoret.se/> (дата звернення 22.03.2021).
35. Steven Clift. E-Government and Democracy URL: <http://www.publicus.net/e-government/member.html> (дата звернення 22.03.2021).
36. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
37. Інформаційні матеріали веб-сайту представництва ООН в Україні.: веб - сайт. URL: <http://www.un.org.ua/ua/> (дата звернення: 04.11.2020).
38. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014. URL: [http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (дата звернення: 04.11.2020).
39. United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development / United Nations. – New York, 2016: веб - сайт. URL:

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf> (дата звернення: 04.11.2020).

40. Вершинин М. "Електронне правительство" в ХХІ веке. : веб - сайт. URL: <http://www.pr-news.spb.ru/publicat/> (дата звернення: 04.11.2020).

41. Як діятиме Дія: в Україні запрацює веб-портал е-послуг : веб - сайт. URL: [https://jurliga.ligazakon.net/ua/news/192206\\_yak-dyatime-dya-v-ukran-zapratsyu-veb-portal-e-poslug](https://jurliga.ligazakon.net/ua/news/192206_yak-dyatime-dya-v-ukran-zapratsyu-veb-portal-e-poslug) (дата звернення: 05.11.2020).

42. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: веб - сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p#Text> (дата звернення: 05.11.2020).

43. Головна сторінка розділу "Законодавство України": веб - сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 06.11.2020).

44. Цифрове посвідчення водія та техпаспорт – в Дії, наступний крок – е-паспорт : веб - сайт. URL: <https://dmsu.gov.ua/news/dms/6698.html> (дата звернення: 06.11.2020).

45. Обличчя діджиталізації. Огляд функціоналу онлайн-сервісу «Дія»

46. веб - сайт. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/informaciyne-pravo-telekomunikaciyi/oblichchya-didzhitalizaciyi-oglyad-funkcionalu-onlainservis-diya.html> (дата звернення: 06.11.2020).

47. Портал державних послуг веб - сайт. URL: <https://igov.gov.ua/about> (дата звернення: 06.11.2020).

48. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний портал веб - сайт. URL: <https://poslugu.gov.ua/> (дата звернення: 06.11.2020).

49. Портал державних послуг для бізнесу веб - сайт. URL: <https://igov.gov.ua/business/1> (дата звернення: 07.11.2020).

50. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади: монографія / О. В. Карпенко. – К. : АМУ, 2014. – 408 с

51. Держава у смартфоні в умовах карантину веб - сайт. URL:



<https://ecoindustry.pro/specproekty/derzhava-u-smartfoni-v-umovah-karantynu> (дата звернення: 07.11.2020).

52. «Держава в смартфоні»: уряд розробив додаток, що контролює ваш карантин : веб - сайт. URL: <https://greenpost.ua/news/derzhava-v-smartfoni-uryad-rozrobyv-dodatok-shho-kontrolyuye-vash-karantyn-i4110> (дата звернення: 07.11.2020).

53. Алгоритм припинення самоізоляції веб - сайт. URL: <https://www.phc.org.ua/news/algoritm-pripinennya-samoizolyacii-cherez-dodatok-diy-vdoma> (дата звернення: 07.11.2020).

54. Дій вдома веб - сайт. URL: <https://svoi.city/read/history/87175/kak-rabotaet-prilozhenie-dij-vdoma> (дата звернення: 09.11.2020).

55. Держава у смартфоні веб - сайт. URL: <https://shpalta.media/2020/04/07/diyu-zavantazhili-vzhe-bilshe-2-miljoniv-koristuvachiv-chim-korisna-derzhava-u-smartfoni-pid-chas-karantynu/> (дата звернення: 09.11.2020).

56. Програма «Електронна Вінниця» веб - сайт. URL: <http://www.vin.gov.ua/news/ostanni-novyny/11739-andrii-hyzhko-proviv-zasidannia-robochoi-hrupy-z-pytan-onovlennia-rehionalnoi-prohramy-informatyzatsiielektronna-vinnychchyna-2019-2021> (дата звернення: 09.11.2020).

57. Освітній портал веб - сайт. URL: <https://edu.vn.ua> (дата звернення: 09.11.2020).

58. Транспорт Вінниці веб - сайт. URL: <http://transparent.vmr.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2020).

59. Державний архів вінницької області веб - сайт. URL: <http://davio.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2020).

60. Центр підвищення кваліфікації працівників державної влади веб - сайт. URL: <http://vincrpk.vn.ua> (дата звернення: 11.11.2020).

61. Електронне урядування .: веб - сайт. URL: [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad\\_nauk\\_pak-dovidnik\\_CHukut\\_Linov\\_Klimenko.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_pak-dovidnik_CHukut_Linov_Klimenko.pdf) (дата звернення: 04.04.2021).

62. Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг"...: веб - сайт. URL: ([http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=doc\\_obig](http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=doc_obig)) (дата звернення: 04.04.2021).

63. Закон України "Про захист інформації в автоматизованих системах"...: веб - сайт. URL: (<http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=2>) (дата звернення: 04.04.2021).

64. Закон України "Про інформацію"...: веб - сайт. URL: (<http://www.eukraine.org.ua/index.php?mod=1>) (дата звернення: 04.04.2021).

65. Закон України "Про концепцію Національної програми інформатизації"...: веб - сайт. URL: (<http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=3>) (дата звернення: 04.04.2021).

66. Закон України "Про телекомунікації"...: веб - сайт. URL: ([http://www.eukraine.org.ua/index.php?mod=law\\_telecom](http://www.eukraine.org.ua/index.php?mod=law_telecom)) (дата звернення: 04.04.2021).

67. Интернет-порталы органов государственной власти как ключевая составляющая "электронного правительства"...: веб - сайт. URL: (<http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue10.asp>) (дата звернення: 04.04.2021).

68. Інформаційні матеріали сайту "Информационное общество"...: веб - сайт. URL: (<http://www.iis.ru/>, <http://www.iis.ru/glossary/>, <http://www.isu.org.ua/>). (дата звернення: 04.04.2021).

69. Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 №208 "Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний уряд"...: веб - сайт. URL: (<http://www.e-ukraine.info/ukr/postanova.php>) (дата звернення: 07.04.2021).

70. План модернізації державного управління: пропозиції щодо приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування / за заг. ред. Т. Мотренка. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2010. 396 с

71. Романенко Е.О. Електронний уряд – нова модель інформаційно-комунікативних відносин. Європейські перспективи. 2015. Вип. 6. С. 75–79

72. United Nations E-government survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (дата звернення: 05.04. 2021).

73. Цілі сталого розвитку. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/sustainable-developmengoals.html> (дата звернення: 17.04.2021).

74. Названо слово року за версією словника сучасної української мови. URL: <https://ua.news.ua/nazvano-slovo-goda-po-versyyslovary-a-sovremennogo-ukraynskogo-yazyka/> (дата звернення: 15.05.2021).

75. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p#Text> (дата звернення: 15.04.2021).

76. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. No 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> (дата звернення: 15.04.2021).

77. Деякі питання цифрового розвитку : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 56. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-p#Text> (дата звернення: 15.04.2021).

78. Отчет Генеральному секретарю ООН группы советников по информационным технологиям.: веб - сайт. URL: <http://www.e-government.ru/pub/pravo/> (дата звернення: 15.04.2021).

79. Світова доповідь ООН з питань державного сектору 2003: Е-уряд на перехресті. Пер.з англ. (неоф.) – Київ: СПД Гошка Ніна Іванівна, 2004. – 258 с.

80. Дрожжинов В., Штрик А. ИТ как приводной ремень повышения эффективности госуправления в США. .: веб - сайт. URL:

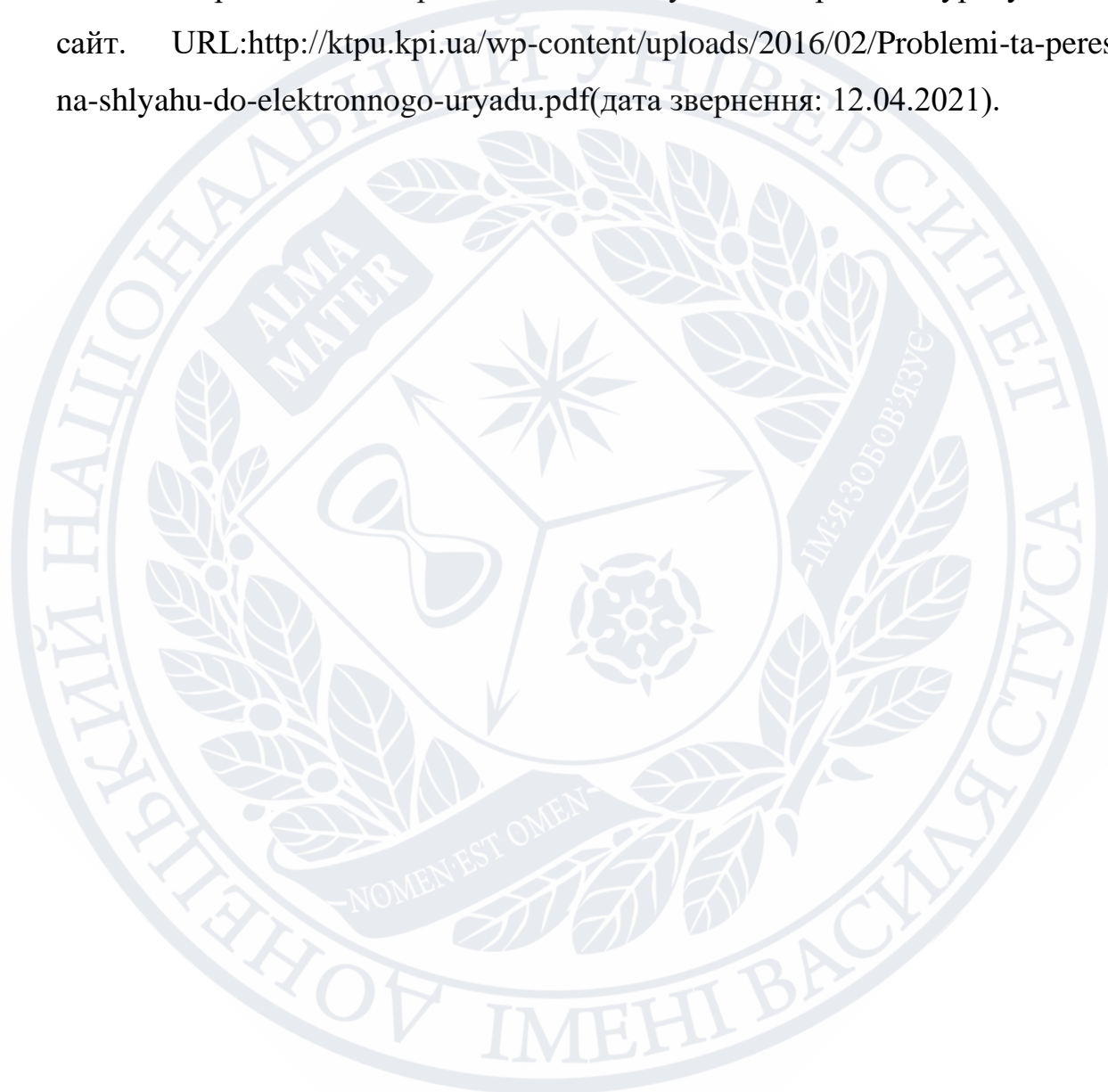


<http://www.pcweek.ru/year2000> (дата звернення: 15.04.2021).

81. The Hidden Threat to E-Government: Avoiding Large Government IT Failures /.: веб - сайт. URL: <http://www.oecd.org>(дата звернення: 09.04.2021).

82. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні: веб - сайт. URL:<https://www.irf.ua/files/ukr/e-gov-exp.pdf>(дата звернення: 12.04.2021).

83. Проблеми та перешкоди на шляху до електронного урядування.: веб - сайт. URL:<http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Problemi-ta-pereshkodi-na-shlyahu-do-elektronnoho-uryadu.pdf>(дата звернення: 12.04.2021).

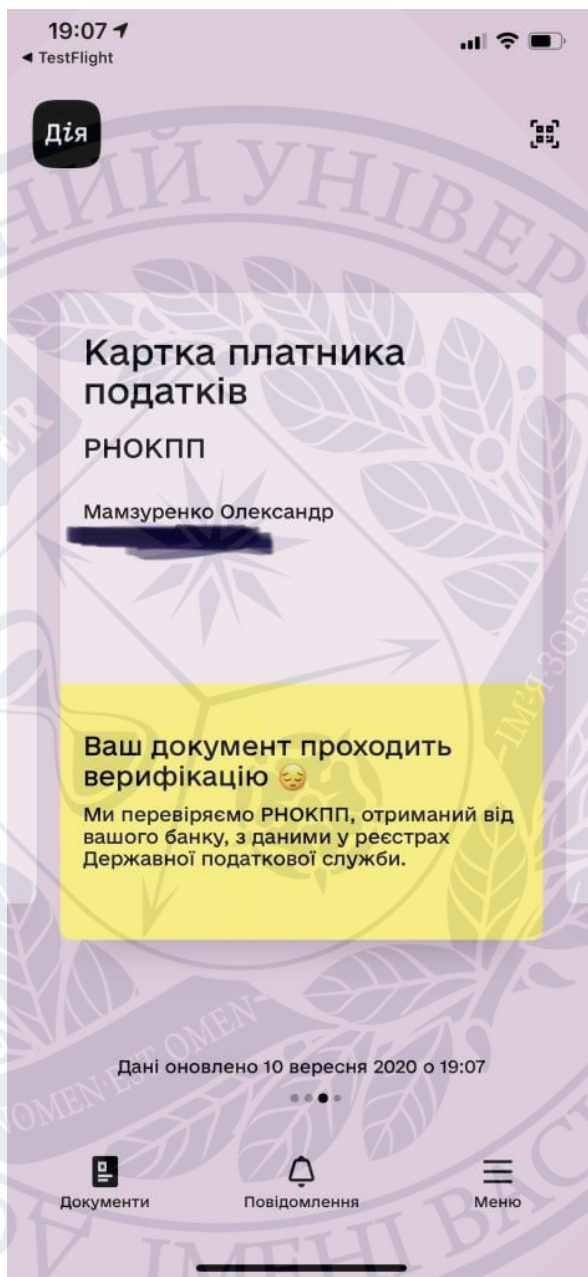


ДОДАТКИ  
ДОДАТОК А  
Паспорт громадянина України



## ДОДАТОК Б

### Карта платника податків





ДОДАТОК В

Студентський квиток


Дія

### Студентський КВИТОК

КВ 11341005

Дійсний до:  
30.06.2021 р.

Форма навчання:  
денна



Українська Академія Друкарства

Дія  
Надія  
Володимирівна

Дані оновлено 07.04.2020 о 12:30

## ДОДАТОК Г

### Закордонний паспорт

