

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

Дубов Д.В.
Дубова С.В.

ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

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



Київ – 2006

УДК 352/354:00.73](075.8)

ББК 67.401я73+32.973.202я73

Д 79

Гриф надано

Міністерством освіти і науки України

(лист №14/18.2-2674 від 30.11.2005 р.)

Рецензенти:

Ожеван М.А. – доктор філософських наук, професор, завідувач відділом інформаційної безпеки та міжнародних інформаційних відносин Національного інституту проблем міжнародної безпеки Ради Національної безпеки і оборони України;

Карпунов О.В. – доктор політичних наук, професор, завідувач кафедри міжнародної інформації Університет економіки та права «КРОК»;

Пікульський В.Ф. – Старший прокурор відділу Генеральної прокуратури України.

Дубов Д.В., Дубова С.В.

Д 79 Основи електронного урядування. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.

ISBN 966-364-216-5

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

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

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

ISBN 966-364-216-5

© Дубов Д.В., Дубова С.В., 2006.

© Центр навчальної літератури, 2006.

ЗМІСТ

ЗМІСТ	3
РОБОЧА ПРОГРАМА КУРСУ "ОСНОВИ ЕЛЕКТРОНОГО УРЯДУВАННЯ"	6
ВСТУП	12
ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА.....	17
Передумови виникнення системи електронного урядування	17
Вимоги до впровадження та функціонування електронного урядування.....	32
Запитання для самоперевірки:	39
Література	39
НОРМАТИВНА БАЗА РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	43
Світова практика нормативного регулювання електронного урядування.....	43
Нормативно-правове забезпечення діяльності електронного урядування в Україні	54
Запитання для самоперевірки:	79
Література	79
ОСНОВНІ НАПРЯМИ Е-ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА.....	80
Схеми електронної взаємодії між державою і суспільством	80
Сектор відносин „Уряд-Уряд” (G2G).....	83
Сектор відносин „Уряд-Громадянин” (G2C)	85
Сектор відносин „Уряд-Бізнес” (G2B).....	87
Основні вимоги до створення та функціонування порталів органів державної влади	89

Запитання для самоперевірки:	96
Література	96
ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ	98
Електронний документообіг як елемент електронного урядування.....	98
Електронно-цифровий підпис як основний елемент електронного документа.....	108
Запитання для самоперевірки:	111
Література	112
ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ	113
Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування.....	113
Інформаційна безпека у системі електронного урядування	119
Запитання для самоперевірки:	132
Література	132
ВИСНОВКИ.....	135
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ.....	136
Практична робота №1. Мотиваційно-ціннісні чинники впровадження системи електронного урядування ..	136
Практична робота №2. Сформованість потреб користувачів у використанні систем електронного урядування	138
Практична робота №3. Системи електронного документообігу	144
Практична робота №4. Соціальна готовність до впровадження та функціонування системи електронного урядування	145
Словник	146

Додаток 1.....	155
Додаток 2.....	165
Додаток 3.....	169

РОБОЧА ПРОГРАМА КУРСУ «ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ»

ПЕРЕДМОВА

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

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

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

Вивчення курсу «Основи електронного урядування» пов'язана з такими дисциплінами, як “Інформатика”, “Державне управління”, “Документаційне забезпечення управління”, “Електронний документообіг”, “Інтернет-технології та ресурси” та інші, що знаходять своє відображення в міжпредметних зв'язках цих дисциплін зі змістом курсу “Основи електронного урядування”.

Практичні заняття з курсу спрямовані на набуття умінь виявляти соціальні проблеми впровадження і функціонування систем електронного урядування, зокрема виявляти ціннісно-мотиваційні

чинники впровадження систем електронного урядування, досліджувати інформаційні потреби користувачів у використанні систем електронного урядування, оцінювати якісні характеристики інформаційного наповнення сайтів державних органів, якісні характеристики побудови сайтів.

Лабораторні заняття з курсу ґрунтуються на використанні Інтернет-ресурсів органів державної влади, аудиті їх комунікативних (інтерактивних) можливостей, виявленні соціальних аспектів впровадження системи електронного урядування.

Після вивчення курсу студенти повинні **знати**:

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

уміти:

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

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

ЗМІСТ КУРСУ

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

РОЗДІЛ 1. Електронне урядування як елемент інформаційного суспільства

Тема 1. Передумови виникнення системи електронного урядування.

Проблеми ефективності державного управління. Еволюція підходів до підвищення ефективності державного управління наприкінці ХХ ст. Місце і роль держави в інформаційну епоху. Виникнення концепції електронного урядування. Передумови розвитку електронного урядування. Цілі і завдання інформатизації державного управління. Еволюція концепції електронного урядування: перехід від інформаційної присутності в мережі до транзакцій у режимі онлайн. Особливості концепцій і способів реалізації електронного урядування в різних країнах світу: спільне і відмінності. Стратегія розвитку електронних державних послуг.

Тема 2. Вимоги до впровадження та функціонування електронного урядування.

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

РОЗДІЛ 2. Нормативна база регулювання діяльності системи електронного урядування

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

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

Тема 4. Світова практика нормативного регулювання діяльності електронного урядування

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

РОЗДІЛ 3. Основні напрями взаємодії держави та суспільства

Тема 5. Схеми електронної взаємодії між державою і суспільством

Основні види класифікації взаємодії між державною та суспільством. Взаємодія “Уряд–Уряд” (G2G), “Уряд–Бізнес” (G2B), “Уряд–Громадяни” (G2C), їх призначення, необхідні інформаційні ресурси для реалізації. Інформаційні комунікаційні та транзакційні послуги, що надаються державою.

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

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

РОЗДІЛ 4. Електронний документообіг

Тема 7. Електронний документообіг як елемент електронного урядування.

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

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

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

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

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

Функція електронного службового документа у юридичному контексті.

РОЗДІЛ 5. Перешкоди на шляху впровадження електронного урядування

Тема 9. Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування.

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

Тема 10. Інформаційна безпека в системі електронного урядування.

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

Кіберзлочинність. Основні перешкоди на шляху боротьби із кіберзлочинністю.

Система інформаційної безпеки відносин соціальних об'єктів у межах впровадження електронного урядування: форми взаємодії – чинник загрози – можливий наслідок – шляхи запобігання загрозам.

Структура компонентів національної інфраструктури захисту інформації.

ВСТУП

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

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

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

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

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

Побудова інформаційного суспільства є одним з головних завдань усіх розвинутих країн, оскільки виводить на принципово інший рівень суспільні відносини. Найбільшого розвитку (як теоретичного, так і практичного) основні компоненти інформаційного суспі-

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

льства набули в країнах Європейського Союзу. Європейські дослідники розробили систему індикаторів готовності країни до побудови й розвитку інформаційного суспільства, чи радше його техніко-технологічної частини (рис.1.).

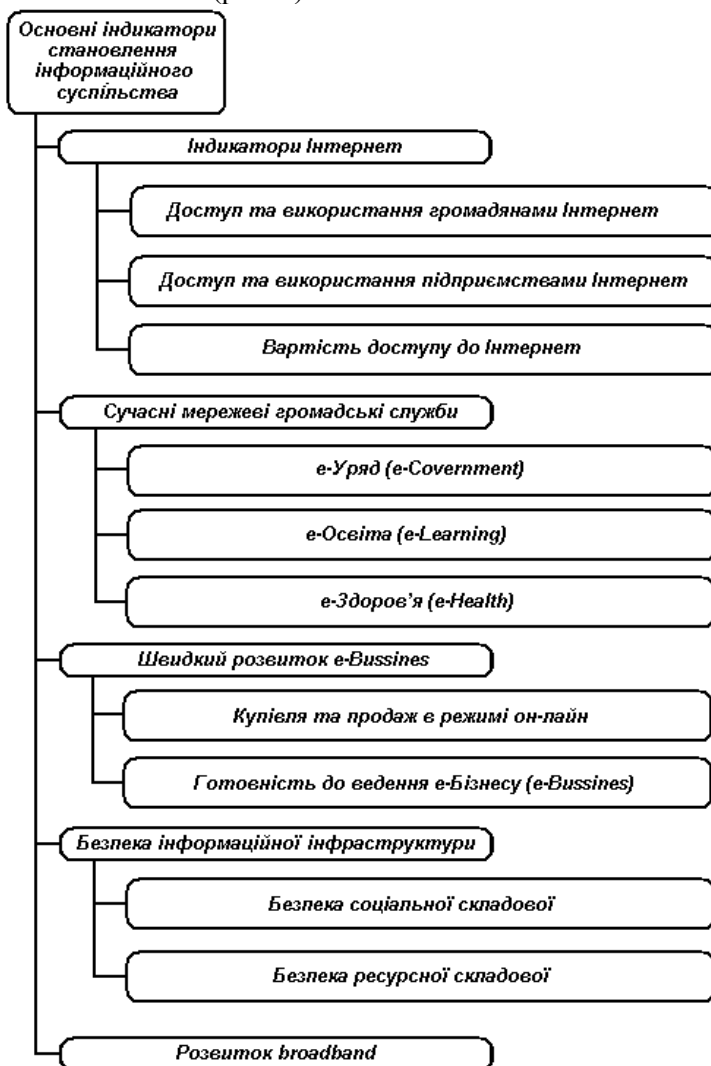


Рис.1. Система індикаторів готовності країни до побудови і розвитку інформаційного суспільства

Основними елементами є:

1. Розвинутість мережі Інтернет. Доступність мережі для громадян та підприємців, вартість доступу – основні чинники, що враховуються при оцінюванні. Роль Інтернету в розвитку та становленні інформаційного суспільства є одним з найголовніших факторів. Саме свобода поширення інформації, вільного її перебігу, відсутність кордонів та ефективних методів обмеження цього потоку робить Інтернет системоутворювальним чинником у створенні нових форм відносин у суспільстві.
2. Сучасні мережеві громадські служби: *e-Government*, *e-Learning*, *e-Health*.
 - *e-Government* („електронне урядування”¹) – це процес виконання функцій державного управління, за якого вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв’язків та процесів підтримується та забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями. Електронне урядування передбачає систематичне використання урядовими установами інформаційних та комунікаційних технологій (таких, як локальні мережі, мережа Інтернету, мобільні технології), що дає можливість трансформувати відносини з громадянами, бізнесом та урядом. Ці технології можуть поліпшити служби доставок, включаючи інтерактивність з бізнесом та громадянами, підвищити ефективність управління. Результатами цього може стати зменшення корупції, підвищення прозорості, підвищення зручності, зростання прибутку та зменшення цін.
 - *e-Learning* («електронне навчання») – навчання (переважно дистанційне) за допомогою інформаційних технологій для втілення в життя принципу „навчатися протягом усього життя”. В ЄС створено декілька потужних програм, завдяки яким здобувають освіту дистанційними методами та отримують дипломи. Програми спрямовані на школярів (підвищення знань, створення груп у взаємодії з професіоналами-практиками, підготовка учнів та вчителів до роботи з інфо-

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

рмаційними технологіями як педагогічним інструментом), студентів (підготовка висококласних спеціалістів з інформаційних технологій, створення „віртуальних кімнат” для обміну думками студентів з інститутів різних країн, поліпшення досліджень) та працюючих людей (постійне підвищення їх освіти, перекваліфікація та ін.). Більшість програм з *e-Learning* орієнтована саме на дорослу аудиторію.

- *e-Health* (е-Здоров'я) – в європейських документах в основному характеризується кількістю комп'ютерів, що встановлені в реєстратурах та підключені до мережі Інтернету, веденням особистих карток пацієнтів (історій хвороб) в електронному вигляді, можливість обміну такими картками з іншими клініками, наявність комп'ютерів у кабінетах лікаря. Ведення електронної історії хвороби значно ефективніше, ніж звичайний паперовий варіант. До основних переваг відносять: відсутність необхідності пошуку власної картки в реєстратурі, ефективніше ведення самої картки, у випадку об'єднання клінічних мереж у єдину систему – можливість пошуку більш ефективного лікування. Для самих лікарень впровадження новітніх технологій дасть можливість реалізувати ідею „віртуальних конференцій” (проведення нарад з іншими спеціалістами засобами мережі Інтернету).
3. Швидкий розвиток *e-Business*. Можливість проведення електронних тендерів, збільшення кількості покупок/продаж онлайн, створення нових напрямів комерційної діяльності, розвиток відносин B2B та B2C як елементів *e-Commerce*, швидкий розвиток *e-Marketplaces* (е-Ринки). В ЄС Данія, Швеція, Велика Британія посідають провідне місце у розвитку *e-Business*.
 4. Безпека інформаційної інфраструктури. Створення безпеки інформаційної інфраструктури набуває особливого значення зі збільшенням циркуляції офіційних документів, бізнес-даних та персональних даних у відкритих інформаційних потоках. Забезпечення їх цілісності та достовірності – одне з головних завдань здійснення інформаційної безпеки. Зараз суспільство стикається з новими викликами, що характерні саме для інформаційної доби – хакерство, інформаційний тероризм, інформаційні війни. Загроза міжнародного інформаційного тероризму стала важливим геополітичним чинником, і попередження цієї загрози потребує об'єднаних зусиль усіх державних інститутів

та активізації міжнародного співробітництва в цій сфері. У багатьох країнах створені спеціально підрозділи для боротьби з міжнародним інформаційним тероризмом.

5. Розвиток широкосмугової мережі (*broadband*). Розвиток інтегрованих широкосмугових комунікацій дає змогу гнучко комбінувати всі середовища передавання інформації. Це реалізується в рамках технології, яку називають асинхронним методом передавання (АТМ – *Asynchronous Transfer Mode*). Розвиток широкосмугових технологій є, фактично, „фундаментом” інформаційного суспільства. Тільки завдяки їхньому повноцінному застосуванню можна підтримувати весь спектр послуг мультимедіа (кіно, телебачення, відео конференції та ін.).

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

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

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

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

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

Передумови виникнення системи електронного урядування

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

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

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

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

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

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

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

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

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

На початкових етапах впровадження системи електронного урядування акцент робився на забезпеченні найповнішого доступу до інформації та базових послуг. Із стрімким розвитком ІКТ цілі змінювались, і нині першочергові завдання, які висувались до системи електронного урядування в минулому, є лише його базовими елементами. Важливо підкреслити багатомірний і проблемний характер питань, що виникають при впровадженні електронного урядування. З одного боку, електронне урядування створює нові можливості для вдосконалювання управління, що може включати підвищення ефективності, впровадження нових послуг, більш активну участь громадян і зміцнення Національної інформаційної інфраструктури. З іншого боку, електронне урядування спричинює виникнення нових про-

¹ ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології.

блем, у тому числі проблем інформаційної безпеки, недоторканності приватного життя, розбіжності в доступі до комп'ютерів, цифрової нерівності тощо.

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

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

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

Вирішення цих проблем вбачають у таких кроках:

1. Визнання політичного впливу чиновників і, як результат, – пошук нових форм контролю за ними, оптимального співвідношення політичних та професійних основ в адміністрації.
2. Зменшення ролі вертикальної ієрархії, розвиток функціональних порталів, створення організацій для вирішення певних проблем чи завдань (*ad hoc organization*) тощо.

3. Втілення принципів менеджменту, що використовуються в приватному секторі, у діяльність держапарату, перехід його частини на ринкові принципи функціонування.
4. Децентралізація, здешевлення та скорочення держапарату, забезпечення неперервності його діяльності за допомогою сучасних бізнес-технологій, управлінських, інформаційно-комунікаційних технологій та технологій мобільного зв'язку.
5. Надання бюрократичним процедурам “прозорості”, рішучий поворот бюрократії до громадян (*citizen centric government*).
6. Передача на контрактній основі (*outsourcing*) ряду функцій держустанов приватним фірмам.

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

- континентально-європейська модель (у її межах буде здійснюватись розвиток електронної демократії в країнах, які вже увійшли або ще увійдуть до Європейського Союзу);
- англо-американська модель, що відображує специфіку становлення електронного уряду в США та Великій Британії;
- азійська модель (модель, яку застосовують у Сінгапурі, Республіці Кореї та інших державах);
- російська модель, яка (представлена цільовою федеральною програмою “Електронна Росія 2002–2010”.

Розглянемо докладніше характеристики цих моделей.

Континентально-європейська модель електронного урядування характеризується:

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

Управління та діяльність національних урядів та наддержавних структур у цій моделі зумовлені використанням високих технологій з орієнтацією на потреби громадян-користувачів інформаційними мережами та системами. Цей тип управління дає можливість споживачеві (виборцю, громадянину, представнику громадськості) отримувати урядову інформацію в режимі реального часу та успішно виконувати свої громадянські зобов'язання, використовуючи систему електронного голосування чи сервісні послуги уряду при сплаті податків та штрафів.

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

Діяльність електронного урядування Великої Британії зафіксована в програмі, що має назву “Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу”. В програмі акцентовано на вирішенні таких проблем:

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

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

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

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

Російська модель електронного урядування представлена в цільовій федеральній програмі “Електронна Росія 2002–2010 р.р.”. Ця програма орієнтована на подолання технологічної відсталості та перетворення країни з джерельного постачальника в експортера програмних інформаційних продуктів. Основна мета програми спрямована на підвищення ефективності функціонування економіки, державного управління та місцевого самоврядування, створення умов для реалізації права громадян на вільний доступ до інформації та отримання необхідних послуг, що стосуються регулювання життя та діяльності в інформаційному суспільстві. Усього в програмі передбачається реалізувати різні заходи за дев'ятьма напрямками. Основні з них:

- забезпечити відкритість у діяльності органів державної влади та загальнодоступність загальнодержавних інформаційних ресурсів;
- вдосконалити діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування на основі використання інформаційно-комунікативних технологій.

Програма реалізується в кілька етапів. Перший етап її реалізації передбачає моніторинг світових тенденцій розвитку інформаційних та комунікаційних технологій та їх використання в со-

ціально-економічній сфері, а також ефективності їх використання в органах державної влади.

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

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

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

Канада залишається одним із світових лідерів (а за деякими дослідженнями – світовим лідером) електронного урядування. В останньому щорічному звіті «*From Vision to Reality ... and Beyond*» канадської програми *Government On-Line (GOL)* стверджується, що он-лайнкові послуги становлять третину всіх урядових зв'язків між державою й громадянами. Розпочата в 1999 р., ініціатива GOL була націлена на переклад в електронний формат 130 найбільш популярних послуг федерального уряду. Нині завдяки спільним зусиллям десятків департаментів та відомств усі ці послуги доступні через федеральний портал. Електронне урядування є ключовим каналом надання державних послуг у Канаді: майже 600 млн транзакцій між громадянами й урядом проходили в електронному форматі в 2004 р. (у 2001 р. таких було 150 млн). Якщо більшість країн безуспішно намагаються досягти критичної маси користувачів он-лайнними державними послугами, Канаді вдалося домогтися цього, при цьому забезпечуючи високий рівень розвинутості он-лайнних послуг. В останніх опитуваннях (станом на 2005 р.) близько 90% користувачів Інтернету і 38% тих, хто Мережею не користується, збираються в майбутньому використати Інтернет для взаємодії з державою, а 77%,

які недавно контактували з федеральним урядом, заявили, що доступ до он-лайнної державної послуги був зручним

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

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

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

Стратегія розвитку електронного урядування у США спрямована на підвищення ефективності роботи федерального уряду такими способами, як спрощення інформаційного сервісу; виключення дуб-

люючих один одного й надлишкові рівні урядового керування; полегшення пошуку інформації й одержання послуг від федерального уряду для громадян, підприємців, урядових і федеральних службовців; націленість урядових структур на швидке задоволення потреб громадян; створення умов для перетворення в життя інших ініціатив федерального уряду по підвищенню ефективності його діяльності. Відповідно до розробленої стратегії, однією з головних цілей розвитку e-Government є скорочення масштабів, а в ідеалі – й повне використання дублювання тих самих функцій у різних урядових агентствах для того, щоб полегшити громадянам доступ до них і скоротити витрати на зміст надлишкових служб і відомств.

Модель електронного урядування Сінгапуру. Уряд Сінгапуру розуміє, що в довгостроковій перспективі країна не зможе конкурувати з більшими країнами, що мають у своєму розпорядженні велику кількість природних ресурсів і в яких вартість виробництва нижча. Тому в довгостроковому плані Сінгапур намагається створити наукоємну економіку. У жовтні 1999 р. в межах ініціативи побудови наукоємної економіки, було відзначено необхідність активного залучення в Сінгапур компаній, що будують свою діяльність на використанні творчого підходу та знань. З метою заохочення новаторства уряд Сінгапуру створює національно-дослідницьку інфраструктуру, захищає право інтелектуальної власності та створює сприятливі умови для розвитку електронної комерції, спрямовуючи кошти на заохочення новаторства та прибираючи бюрократичні перепони.

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

Значна кількість урядових послуг у Сінгапурі доступна через он-лайнні системи, деякі з них надаються через програму Сінгапур ОДИН. Уряд заохочує доступ громадян до послуг електронного уряду з домашніх або робочих комп'ютерів у будь-який зручний для громадян час. Однією з головних програм електронного урядування

є "Електронний громадянин" (*e-Citizen*). Згідно з цією програмою, надається пакет інтегрованих послуг, які раніше надавалися різними урядовими відомствами. Основним пріоритетом Сінгапуру є інтеграція розрізнених урядових систем у єдиний портал для надання урядових послуг. Послуги, що надавалися раніше різними Міністерствами й відомствами уряду Сінгапуру, тепер надаються в рамках програми "Електронний уряд" на єдиному сайті уряду (<http://www.egov.gov.sg/>).

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

- 1) перебудувати уряд у цифровій економіці;
- 2) надавати інтегровані електронні послуги;
- 3) бути запопадливим та чуйним урядом;
- 4) використовувати інформаційні й комунікаційні технології (ІКТ) для відкриття нових можливостей;
- 5) бути інноваторами за допомогою ІКТ.

Для реалізації цілей розвитку "електронного урядування" Сінгапуру після багатосторонніх консультацій і переговорів на всіх рівнях державного керування було розроблено "План дій уряду". Цей план містить у собі стратегічні цілі й стратегічні програми електронного уряду. Усього визначено шість стратегічних програм досягнення перерахованих вище стратегічних цілей Сінгапуру:

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

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

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

¹ ІТ - інформаційні технології

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

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

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

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

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

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

Відповідно до стратегічного плану, *ADELE* має на меті:

- спростити адміністративні процедури;
- гарантувати безпеку й конфіденційність даних: *ADELE* передбачає створити безпечні системи ідентифікації користувача й можливість для громадян контролювати використання їхніх персональних даних державними органами;
- сприяти модернізації державного керування: очікується, що до 2007 р. щорічна економія засобів становитиме близько 5 млрд євро.

Серед основних ініціатив, які будуть здійснені в ході виконання плану дій у 2004–2007 рр.:

- веб-сайт зміни адреси проживання, завдяки чому користувачі зможуть вибрати ту установу, через яку вони захочуть повідомити свою нову адресу, буде відкритий до кінця 2004 р.;
- електронна ідентифікаційна картка буде введена у 2006 р.;
- система державних закупівель буде поступово переводитися в електронний формат протягом 2004–2007 рр.;
- системи фінансового менеджменту й бухгалтерського обліку будуть модернізовані в усіх структурах державного управління.

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

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

Крім того, реалізується програма «*E-Citizen, e-Business, e-Government. A strategic framework for public service in the Information Age*» («Електронний громадянин, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна структура для обслуговування суспільства в інформаційному столітті»). Програма передбачає розвиток і використання всіх електронних видів державних послуг – вони можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів. Перехід на повний он-лайн передбачалося завершити в 2005 р. Модернізація державного сектора, широке впровадження ІКТ та системи е-Уряду призвело до можливості скорочення 84 150 посадових осіб протягом трьох років. Звільненням надається можливість перепідготовки. В цілому уряд Великої Брита-

нії сподівається, що внаслідок скорочення державних службовців, працю яких вдається автоматизувати завдяки впровадженню е-Уряду, до 2008 р. зекономити 21,5 млрд фунтів стерлінгів.

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

В **Ірландії** системи *OASIS* (взаємодія громадян з урядом) і *BASIS* (доступ підприємств до урядової інформації) введені в дію з вересня 2000 р., забезпечуючи цілодобовий електронний доступ до безлічі послуг для громадян. *BASIS*, наприклад, забезпечує підприємствам одержання інформації про ринок робочої сили, оподаткування, можливість сплати податків і одержання податкових кредитів, реєстрації підприємств і оформлення фінансових документів.

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

У **Австрії** сім міністерств федерального уряду практично повністю перейшли на безпаперовий документообіг, відповідно до проміжної доповіді уряду про виконання т.зв. "Електронного акту" (*Elektronischen Akt, ELAK*). На основі *ELAK* зараз працює близько 4500 державних службовців. На кінець року всі федеральні установи перейдуть на безпаперовий документообіг, а загальна кількість залучених службовців становитиме 7500 чоловік. Кількість користувачів

зросте до 17 000 чоловік після того, як система буде впроваджена в усіх установах федеральної адміністрації.

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

ELAK є ядром урядової стратегії по побудові електронного уряду. Вона містить у собі системи керування документообігом, архів, прикладні програми й дає змогу підрозділам електронним шляхом створювати, зберігати, знаходити й обробляти документи й інформацію. Мета *ELAK* – підвищити продуктивність і якість роботи уряду.

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

В **Росії**, поряд із прийнятою федеральною програмою "Електронна Росія", дія якої розрахована на період 2002–2010 рр., розробляються відповідні програми для великих регіонів і міст. Можна відзначити такі програми, як регіональна цільова програма "Електронний Санкт-Петербург", регіональна комплексна програма "Електронний Сибір". Розпорядженням мера Москви у 2001 р. було ухвалене рішення про розроблення "Комплексної програми руху Москви до інформаційного суспільства". Найважливіше місце в усіх цих програмах відведено електронному уряду. У 2003 р. пріоритетними напрямками реалізації програми були:

- підключення бюджетних організацій до комп'ютерних мереж;
- організація структури міжвідомчої взаємодії;

- розвиток пунктів колективного доступу до мережі Інтернету в регіонах;
 - побудова єдиної державної захищеної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури;
 - розвиток системи підготовки й перепідготовки фахівців з інформаційних і комунікаційних технологій;
 - забезпечення відкритості в діяльності органів державної влади Російської Федерації й загальнодоступності державних інформаційних ресурсів, створення умов для ефективної взаємодії між органами державної влади й громадянами на основі використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- Було виконано декілька проектів:
- проект з створення автоматизованої системи "*Державний реєстр населення*";
 - проект з підключення бюджетних організацій до Інтернету, завдяки чому забезпечено скорочення тимчасових витрат на обмін інформацією між різними органами влади;
 - проект "*Комп'ютерний всеобуч*". Близько 30 тис. чоловік були безкоштовно навчені базовим навичкам володіння комп'ютером і мережними технологіями;
 - проектування й створення федерального засвідчуючого центру першого рівня, що є базовим елементом інфраструктури електронної торгівлі, створюваної на основі повномасштабної реалізації закону "*Про електронний цифровий підпис*".

Крім цього, наприкінці 2004 р. було ухвалено Концепцію використання інформаційних технологій у федеральних органах влади до 2010 р. В рамках Концепції було затверджено план заходів щодо реалізації концепції й рекомендації зацікавленим органам влади враховувати її положення при формуванні й реалізації проектів і програм, що містять заходи щодо розроблення й використання ІКТ. Концепція визначає основні пріоритети, принципи й напрями реалізації єдиної державної політики в сфері використання ІКТ в діяльності федеральних органів державної влади відповідно до завдань модернізації державного керування. Відповідно до Концепції, основною метою використання ІКТ в діяльності федеральних органів державної влади є "...підвищення ефективності механізмів державного

керування на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає державні інформаційні системи й ресурси, а також засоби, що забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням й організаціями в рамках надання державних послуг".

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

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

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

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

А.Тофлер. Футурошок

Вимоги до впровадження та функціонування електронного урядування

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

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

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

1. **Кібернетичний офіс (*Cyber Office*)** – початкова стадія змін, за якої електронне урядування, як правило, спрямоване на надання громадянам електронних послуг. Характеризується орієнтацією на внутрішню діяльність та відповідає найбільш низькому рівню розвитку.
2. **Бюрократична структура** – інтеграція різних міністерств, що супроводжується проблемами збереження таємниці та забезпечення безпеки. Надання послуг громадянам залишається в компетенції уряду. Як і в попередньому випадку, характеризується орієнтацією на внутрішню діяльність, однак відображає більш високий рівень розвитку та ініціюється зверху.
3. **Сервісне агентство (*Agency on Demand*)** – отримання громадянами додаткових переваг та нових можливостей. Модель починає ускладнюватись проблемами виокремлення цих можливостей та поліпшення якості їх надання споживачам. Ця модель орієнтується на зовнішню діяльність, однак відображає відносно низький рівень розвитку електронного управління.
4. **Повністю електронне урядування.** Експерти вважають, що на виконання всіх вимог потрібно від двох до п'яти років. При цьому повна трансформація потребує постійних зусиль з розвитку електронного управління для забезпечення інтеграції стратегічних планів з формування електронного урядування з переходом до цифрового суспільства.

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

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

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

1. **Пріоритетність необхідності розвитку, які потребують діяльності уряду.** Застосування е-Управління найкраще інтегрується до сфер, пов'язаних з потребами розвитку суспільства. Це надає широкої підтримки, полегшує подолання труднощів та забезпечує увагу і підтримку з боку суспільства.
2. **Ефективність та результативність як основні критерії діяльності уряду.** Найкраще, коли роль, яку відіграє уряд у таких сферах, оцінюється частково або в основному за факторами, які привносять ІКТ. Зв'язок між застосуванням ІКТ, оптимізацією урядових операцій та досягненням важливих цілей соціального розвитку є дуже переконливим аргументом для подальшого розвитку е-Уряду.
3. **Наявність фінансування.** Навіть початкові (пілотні) функції е-Уряду повинні починатись із розуміння здійснення необхідних кроків, їх аналізу та з надійного фінансування. До фінансування, коли б воно не було розпочате та здійснене, слід ставитися як до бізнесових інвестицій, від яких чекають повернення.
4. **Навички та культура державної служби.** Можливість і бажання з боку державних службовців підтримати е-Уряд або, як мінімум, повинні прагнути навчання та змін. Культура, яка

превалює серед державних службовців, визначає оцінку очікуваних втрат, які можуть виникнути внаслідок застосування е-Уряду окремими державними службовцями та тим самим призвести до виникнення можливої супротивної сили та надати ефективності лобюванню інтересів, спрямованих проти змін (якщо це має місце).

5. **Співпраця.** Необхідні внутрішня співпраця та зусилля (всередині та між державними органами) повинні бути скоординовані перед тим, як е-Уряд виходить в он-лайн, щоб запобігти дублюванню, забезпечити взаємну оперативність та задовольнити очікування користувачів.
6. **Юридичне забезпечення.** Впровадження е-Уряду супроводжується специфічними юридичними вимогами, які повинні бути розглянуті та затверджені завчасно.
7. **Інфраструктура ІКТ.** Потреби інфраструктури повинні бути оцінені згідно з вимогами та бажаними результатами запланованого розвитку електронного уряду. Відсутність одного обмежує друге. Усе, що лежить поза цим, несе небезпеку, що інфраструктура ІКТ перетвориться на дороге та некорисне офісне обладнання.
8. **Політичне лідерство та довготермінова політична підтримка.** Керівництво державного сектора повинне підтримувати ідею е-Уряду, здійснювати його широку підтримку, бажати навчатися. Це породжує всі важливі позитивні ознаки, які мають отримати державні службовці від свого найвищого керівництва.
9. **Залучення громадськості.** Громадськість повинна широко залучатись до розвитку електронного уряду з метою виявлення інформаційних та інших потреб громадян у системі електронного урядування.
10. **Плани розвитку людського потенціалу та технічної інфраструктури.** Спрямовані на виявлення та усунення усіх форм цифрової нерівності в доступі до послуг електронного урядування.

11. **Співпраця.** Взаємодія уряду з представниками бізнес-структур та громадських організацій, обговорення інформаційних, технологічних, фінансових та освітніх питань функціонування створюваної інформаційної інфраструктури.
12. **Моніторинг та оцінка.** Встановлення відповідальності, критеріїв розвитку е-Уряду, прозорого контролю цих критеріїв як важливого чинника успіху впровадження електронного урядування.
13. **Доступ та навички.** Сприяння оволодінню потенційними користувачами навичками доступу до е-Уряду в найкоротші терміни з найменшими витратами коштів та зусиль.
14. **Врахування доданої вартості.** Проектування розвитку е-Уряду повинно включати розрахунки доданої вартості, яка буде принесена користувачам через його застосування.
15. **Приватність та безпека.** Питання безпеки та приватності – такі, якими їх сприймають на загальнокультурному рівні, – необхідно розглянути завчасно, відкрито. Громадськість може очікувати на проблеми в цій галузі, та будь-яка подібна новина (навіть неформальна) може відкинути вас назад і мати довготривалі наслідки.

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

1. **Готовність до е-Урядування.** Для початку створення та функціонування електронного урядування потрібна наявність політичної волі, тобто бажання та розуміння урядовцями та політичними діячами необхідності впровадження електронного урядування.
2. **Якісний та різноманітний доступ.** Визначаються шляхи отримання доступу до державних послуг. До основних шляхів відносять Інтернет, цифрове телебачення/радіо, мобільні пристрої, телефонні вузли, організації.

3. **Фінансування та підписання контрактів.** Етап, що визначає обсяги фінансування та конкретних виконавців програми.
4. **Розроблення „Апарату впровадження” технологічних методів.** Етап, на якому визначаються архітектура (структура самої системи електронного урядування у певних межах), інтеграція нових систем взаємодії держави та суспільства в суспільні відносини шляхи спрямування коштів, взаємодія (забезпечення повноцінної взаємодії суспільства та державних установ у новій формі відносин).
5. **Сприймання та використання.** Визначаються цільові групи (учасники), на яких спрямовано дію системи е-Урядування (бізнес-кола, службовці та власне уряд). Визначення цільових груп є важливим етапом при побудові е-Урядування, адже саме це дає можливість точно визначати вимоги, що будуть висуватись до системи.
6. **Зміни в системах суспільних цінностей** Визначаються ті зміни, які відбулися внаслідок впровадження нової форми відносин держави та суспільства, – економічні (розвиток бізнесу), соціальні (освіта, здоров'я) та демократичні (забезпечення більшої відкритості та прозорості влади для громадян, можливість громадян брати участь у вирішенні державних завдань).
7. На основі аналізу інформації, отриманої з пунктів 5 та 6, відбувається **Визначення шляхів реформування** системи електронного урядування відповідно до змін, що відбулися в суспільстві. Особлива складність цього етапу полягає в широкому колі тих сфер, на які він впливає. Як узагальнюючий елемент двох останніх етапів впровадження систем електронного урядування він здійснює фактичне соціальне програмування цільових груп, що не є основною метою впливу системи, та визначає зміни в системі суспільних цінностей які відбулися саме в нецільових групах.
8. **Зміни.** Відповідно до попереднього етапу відбуваються конкретні зміни в діяльності комплексу технологічних методів впровадження, що дозволяє системі електронного урядування

реагувати та самовдосконалюватись відповідно до вимог суспільства.

9. **Потенціал розвитку.** Після проходження всіх етапів уряд та керівництво держави оцінюють потенціал розвитку системи. Слід відзначити, що під час становлення системи електронного урядування такі етапи, як прояв політичної волі, визначення шляхів доступу, укладання контрактів та фінансування відбуваються, переважно, один раз. Усі ж інші проходять циклічно, що є основою забезпечення мобільності та вдосконалення системи електронного урядування.

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

- *надання послуг у будь-який момент часу* (електронний уряд працює цілодобово). Одна з найголовніших вимог – можливість громадян цілодобово отримувати послуги від держави. Це робить уряд в цілому більш доступним для суспільства, і як наслідок – посилюється взаємодія та довіра у громадян до діяльності уряду;
- *максимальна простота і прозорість*. Оскільки основні споживачі послуг уряду – переважно громадяни, які не є фахівцями з інформаційних технологій, то до систем, через які надаються послуги від уряду до громадян, висуваються вимоги створення сайтів та порталів з підвищеним показником usability¹;
- *єдині технічні стандарти і взаємна сумісність* (електронні додатки повинні задовольняти принципи загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну). Використання єдиних стандартів потрібно для підвищення взаємної інтеграції урядових систем у єдину інформаційно-аналітичну систему, завдяки чому підвищиться ефективність для кінцевих користувачів (використання єдиних стандартів та єдиного зразка інтерфейсу полегшить перехід користувачів з однієї системи в іншу);

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

- *забезпечення конфіденційності і виконання правил інформаційної безпеки.* Однією з головних вимог до органів державної влади в процесі їх спілкування з громадянами в режимі он-лайн є забезпечення конфіденційності їх персональної інформації, яка необхідна для отримання послуг вищого рівня (заповнення податкових декларацій, отримання різноманітних сертифікатів тощо);
- *орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.* З огляду на інтегровану структуру електронного урядування, необхідність врахування думки громадян щодо функціонування всієї системи (для подальшої її модернізації) є одним з ключових моментів, нехтування яким фактично унеможливило її вдосконалення.

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

Питання для самоперевірки

1. Назвіть загальні для більшості країн світу проблеми державної служби та державного управління.
2. Розкрийте сутність поняття «система електронного урядування».
3. Назвіть основні моделі електронного урядування, що отримали практичне втілення в США, Європі, Азійсько-Тихоокеанському регіоні та Росії.
4. Розкрийте особливості впровадження систем електронного урядування країнами-лідерами Канадою та США і країнами, близькими до лідерства.

Література

1. *Тоффлер Э.* Третья волна. – Сам.: АСТ, 2004. – 784 с.

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

10. *Europa* – The European Union On-Line [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.europa.eu.int>. – Заголовок з екрана.
11. E-Government Bulletin: the inside track on electronic public services [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.headstar.com/egb>. – Заголовок з екрана.
12. *Electric News.net:News* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.enr.ie/>. – Заголовок з екрана.
13. *Портал* Министерства информационных технологий и связи РФ [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.minsvyaz.ru>. – Заголовок з екрана.
14. *Оболонский А.В.* Бюрократия для XXI века? Модели государственной службы: Россия, США, Англия, Австралия. – М.: Дело, 2002. 168 с.
15. *World Bank e-Government website.* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>. – Заголовок з екрана.
16. *E-Government Strategy USA* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: www.whitehouse.gov/omb/egov/2003egov_strat.pdf. – Заголовок з екрана.
17. *Agence pour le Développement de l'Administration Electronique* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.adae.gouv.fr/index.php3>. – Заголовок з екрана.
18. *Welcome to Oasis* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: www.oasis.gov.ie. – Заголовок з екрану.
19. *Der elektronische Akt (ELAK)* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.cio.gv.at/elektronischerAkt/>. – Заголовок з екрана.
20. *Использование ИКТ в государственном управлении. Пути формирования электронного управления в Узбекистане.* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.module.ddi.uz/>. – Заголовок з екрана.
21. *Світова доповідь ООН з питань державного сектору 2003: Е-Уряд на перехресті* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL:

- http://www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_egov_on_crossroad.pdf. – Заголовок з екрану.
22. *INSEAD* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.insead.edu/mba/home/index.htm>. – Заголовок з екрана.
23. *Дрожжинов В.И.* Електронные правительства: причины возникновения и состояние развитости в странах мира [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf10.html>. – Заголовок з екрана.
24. *Дятлов С.А.* Электронное правительство: понятие, структура, функции [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf11.html>. – Заголовок з екрана.

НОРМАТИВНА БАЗА РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

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

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

Світова практика нормативного регулювання електронного урядування

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

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

- „План Дій е-Європа 2005”;
- Рекомендація 14 (99) про універсальні суспільні послуги, що стосується нових комунікаційних та інформаційних послуг;
- Резолюція 1191 (1999) про інформаційне суспільство і цифровий світ;
- Рекомендація 19 (2001) Комітету Міністрів державам-членам про участь громадян у місцевому громадському житті;
- Рекомендація 1586 (2002) про цифровий розрив та освіту;
- Резолюція 1279 (2002) про нову економіку та Європу;

- Конвенція про інформаційне та правове співробітництво стосовно "Послуг інформаційного суспільства", Москва, 04.10.2001 р.;
- Конвенцію про захист індивідів у зв'язку з автоматизованим обробленням персональних даних, Страсбург, 28.01.1981 р.;
- Конвенція про кіберзлочинність, Будапешт, 23.11.2001 р.;
- Рекомендація № R (99) 5 Комітету Міністрів державам-членам про захист приватності в Інтернеті;
- Рекомендація 1559 (2001)1 Комітету Міністрів про підготовку працівників до використання нових технологій

Більшість осіб, відповідальних у Європейських структурах за програми електронного урядування, та безпосередніх виконавців, розуміють необхідність вироблення єдиної системи критеріїв (принципів), що висуваються для таких систем. З цією метою в Таллінні (18–19 червня, 2003 р.) Міжсекційною експертною групою з електронного урядування було складено „Рекомендації з е-Урядування Комітету Міністрів Ради Європи”. Рекомендації дають змогу висвітлити загальну спрямованість поглядів на розвиток електронного урядування в об’єднаній Європі.

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

Принцип 1. Обсяг і законодавча основа Рекомендацій

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

Принцип 2. Е-Демократія

- Держави-члени повинні:
- знаходити шляхи застосування е-Технологій для поліпшення відповідного реагування державних органів;
 - визначити юридичну основу, що дозволить е-Участь з-поміж інших інструментів участі, прийнятих у державному урядуванні;

Народ спроможний створити державу лише в міру власної уяви. Ось чому всі народи доходили тільки до певної межі у своєму державному розвитку, а саме до межі, яку природа поклала їхній уяві

Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955).

- забезпечити е-Участь у місцевому, регіональному, національному та міжурядовому суспільному житті, а також підтримувати е-Участь в усьому розмаїтті наявних спільнот на місцевому рівні (об'єднань як за місцевим принципом, так і за інтере-сами) та відповідно до ідей, позицій і суспільних цінностей, притаманних цим співтовариствам;
- визнавати й використовувати можливості, які можуть привнести е-Технології для поліпшення прозорості демократичного процесу прийняття рішень всередині та між органами державної влади;
- робити зі своєї власної ініціативи офіційні документи доступними он-лайн для громадськості, коли це в інтересах забезпечення прозорості державного управління чи може сприяти інформованій участі громадськості з питань, що становлять суспільний інтерес; заохочувати центральні, регіональні та місцеві органи державної влади робити так само;
- робити офіційні документи доступними он-лайн для громадськості у нескороченій версії, щоб забезпечити громадськість і медіа можливістю скласти власну точку зору з потрібного питання;
- працювати з електронним ЗМІ як центральними партнерами в поширенні державної інформації і, роблячи це, намагатися отримати думки професійних журналістів як подати державну інформацію задля найкращого її представлення;
- звертати увагу на необхідність зворотнього зв'язку з учасниками, а також подальшої підтримки е-Участі та он-лайнових консультацій і дебатів;
- визнаючи роль ЗМІ у заохоченні е-Участі, громадського контролю та прозорості, підтримувати модернізацію ЗМІ – (зокрема, місцевих та регіональних ЗМІ та навчання журналістів) задля повноцінного використання ними можливостей запропонованих е-Технологій;
- посилити контроль за виробленням рішень державними органами шляхом удосконалення доступу до інформації і комуніка-

ційних засобів усередині та їх використання між державними органами;

- поліпшити демократичний процес прийняття рішень шляхом зосередження уваги на засобах та інформації, що забезпечує прийняття відповідних рішень органами законодавчої, судової та виконавчої гілок влади;
- забезпечити можливість голосування під час виборів за допомогою електронних засобів на всіх рівнях урядування як засіб поліпшення залучення громадян до врядування;
- забезпечити використання е-Технологій, щоб підтримати членів, які обираються на місцевому рівні, у здатності їх ролі представляти виборців;
- використовувати можливості е-Технології для підтримки участі й доступу до інформації, спрямовувати зусилля в цій сфері особливо на обмежені в доступі або й усунені від нього групи населення;
- сприяти розвитку нових форм для вираження своїх поглядів громадянами, діяльності мережених спільнот, на зразок громадських мережених спільнот, громадських платформ, ініціативних груп за інтересами відповідно до існуючого законодавства;
- вжити необхідних та відповідних заходів для забезпечення спрощеного доступу до державних урядовців.

Принцип 3. Якість державних послуг

Держави-члени повинні підтримувати розвиток практики, стратегій та програм е-Послуг, які створені при консультуванні з громадянами й бізнесом:

- поліпшувати шляхом залучення частини громадян та представників ділових кіл до нових видів е-Послуг;
- перевага розвитку й запровадження е-Послуги для громадян та бізнесу;

- забезпечувати е-Послуги, які диференціюються відповідно до типів споживачів, надання можливості громадянам та бізнесу видозмінювати е-послуги згідно з їх потребами;
- передбачати е-Послуги, які задовольняють мовні інтереси споживачів відповідно до демографії географічного району, що обслуговується;
- звертати увагу на громадян, які не мають доступу до Інтернету чи не володіють навичками е-Грамотності, забезпечуючи їх якісним обслуговуванням через різноманітні форми доступу (при безпосередньому прийомі або через телефон чи електронні засоби);
- передбачати проведення "безперервного" обслуговування для користувача через різноманітні послуги та канали доступу;
- надавати можливість пошуку за картою веб-сайту, що ґрунтується на різних характеристиках користувачів;
- забезпечувати компетентне надання е-Послуг відповідно до контингенту користувачів;
- забезпечувати постійне електронне оновлення для споживачів та бізнесу відповідно до їх потреб та інтересів, щодо змін документів, включаючи стенограми та розклади засідань офіційних державних установ;
- укладати списки запитань, що ставляться найчастіше та відповідей;
- включати засоби просування е-Послуг через сегментовано маркетингову стратегію, використовуючи он-лайнні та оф-лайнні засоби, в тому числі масові розсилки повідомлень (не спам);
- поліпшувати якість безпосереднього обслуговування через **"усі послуги в одному місці"** (англ. – *"one stop shop"*), завдяки яким усі громадяни мають доступ до всіх потрібних державних послуг в одному місці.

Принцип 4. Доступ до державних е-Послуг

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

- створені на принципі загального доступу, включаючи тих, хто не має доступу до Інтернету вдома;
- спрямовані на недопущення або зменшення цифрового розриву, шляхом надання е-Послуг, доступних усім громадянам, незалежно від раси, статі, релігії чи інших особистих чи соціальних ознак;
- забезпечують обмежені в можливостях групи без додаткових для них витрат;
- сприяють зростанню обізнаності серед постачальників продукту та послуг стосовно потреб обмежених у можливостях верств населення;
- передбачають розвиток міжсекторного партнерства для створення доступних громадських пунктів доступу, усвідомлюючи, що забезпечення загального доступу – в інтересах комерційного сектора;
- сприяють утвердженню стандартів, які існують або виробляються, для доступних е-Послуг;
- роблять доступними офіційні документи он-лайн у різних електронних форматах;
- дбають, щоб е-Послуги створювалися і втілювались відповідно до таких принципів:
 - √ **ідентифікація:** суспільство має знати, яку інформацію можна отримати й від якого органу влади, як і де вона може бути зосереджена;
 - √ **доступність:** інформація повинна зберігатися в стандартній цифровій формі й бути доступною через електронний засіб чи носій даних;
 - √ **керованість:** громадськість не повинна "втратитися" в кількості та складності інформації, а, навпаки, бути спро-

можною віднайти свій власний шлях у системі. Повинна надаватися карта веб-сайтів, створена з урахуванням гендерних відмінностей у пошуку та техніці користування інформацією;

- √ **прийнятність**: ціни на інформацію не повинні ставати перешкодою для доступу;
- √ **надійність**: суспільство повинно бути переконане в правильності, повноті й автентичності інформації;
- √ **ясність**: інформація повинна бути зрозумілою за змістом, контекстом та викладом.

Принцип 5. Розвиток е-Освіченості

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

- розглядати поліпшення е-Освіченості як частину ширшого контексту розвитку інформаційної грамотності;
- визнати, що якість державних послуг, а також міра доступності до них користувачів залежать від е-Грамотності як набувачів послуг, так і користувачів;
- забезпечувати належну підготовку державних службовців для:
 - √ проектування та надання послуг он-лайн;
 - √ управління електронною інформацією;
 - √ обізнаності з вимогами відповідного законодавства (наприклад, законодавства про приватність, свободу інформації та захист даних);
 - √ оволодіння принципами обслуговування клієнтів;
- сприяти належній підготовці всіх обраних представників і призначених службовців до використання обладнання е-Технології та Інтернету у їх роботі й виконанні обов'язків з прийняття рішень;
- запровадити програми е-Грамотності в школі й забезпечити відповідну підготовку вчительського складу до користування обладнанням е-Технологій та Інтернету;

- створити можливість для безперервного навчання й поліпшення е-Грамотності для всіх груп громадян;
- підтримувати комерційний сектор у справі інвестування в е-Грамотність, сприяючи його переконаності у вигідності цієї справи.

Принцип 6. Ефективне впровадження й керівництво електронним урядуванням

Держави-члени повинні слідувати цим рекомендаціям для розвитку, впровадження та управління їх політикою електронного урядування, стратегій та програм і повинні заохочувати центральні, регіональні й місцеві органи державної влади робити це саме:

- працювати разом з іншими національними, регіональними та місцевими зацікавленими особами, враховуючи точки зору всіх груп суспільства, виробляти спільне бачення стратегічного напрямку, розуміння ролі електронного урядування в наданні удосконалених результатів для громадян та бізнесу;
- визнати, що запровадження електронного урядування є вимогою й відповідальністю усіх державних органів влади в усіх сферах чи рівнях урядування;
- визначити фінансові й людські ресурси для цієї концепції та реалізації політики електронного урядування, стратегій і програм;
- усвідомлювати, що потенційна вигода е-Технологій буде отримана в тому разі, якщо паралельно досягатимуться зміни в організації роботи органів державної влади;
- домогтися, щоб виконавче й політичне керівництво електронного урядування було міцним і мало підтримку;
- спрямувати державні ресурси на поліпшення інфраструктури технологій та комунікацій, необхідних для електронного урядування;
- співпрацювати з організаціями комерційного сектора у визначенні та реалізації їх політики електронного урядування, стратегії та програми;
- через партнерську співпрацю домагатися розвитку і вдосконалення управлінських та технічних навичок державних службовців;

- автоматизувати процеси зворотного зв'язку, що розширює сферу надання послуг та усуває непотрібну бюрократію в обробленні, зменшує можливість помилки та покликане зменшити витрати й покращити послуги.

Принцип 7. Приватність і захист даних

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

- гарантувати, що приватність, свобода інформації, захист даних, права людини, а також інші відповідні положення національного законодавства і міжнародних документів із захисту приватності особи, поширення персональних даних всередині та між державними органами будуть взяті до уваги;
- забезпечити погодженість серед органів державної влади щодо способів зберігання й використання персональних даних;
- інвестувати у відповідну інфраструктуру, щоб забезпечити на весь час дотримання приватності, конфіденційності та надійності послуг он-лайн;
- активно працювати над створенням атмосфери довіри населення до інтерактивних каналів взаємодії он-лайн, а також сприяти в захисті приватності та захищеності приватних даних і запобігти неправильному використанню даних;
- інформувати громадськість про те, як інформація використовується органами державної влади;
- виробити мінімальні стандарти граничних термінів, упродовж яких надається відповідь на запит: яка інформація знаходиться в розпорядженні державного органу і як вона може або вже зберігатися, поширюється між державними органами згідно із законодавством.

Принцип 8. Оцінка впливу та ефективності витрат електронного урядування

Держави-члени повинні:

- усвідомлювати, що держави-члени та їх виборці зацікавлені в ефективному поширенні теоретичного і практичного досвіду електронного урядування й шляхів у зв'язку з цим для передачі його іншим;
- визначити із залученням громадян і бізнесу конкретні завдання по забезпеченню офіційною інформацією он-лайн, уможливленню взаємодії з громадянами та бізнесом при використанні е-Каналів, наданню державних послуг он-лайн, запровадженню е-Послуг;
- ознайомити громадян і бізнес із завданнями та графіком програм національного, регіонального та місцевого електронного урядування, пояснюючи його роль у розвитку національного інформаційного суспільства;
- вжити заходів для порівняння результатів запровадження е-Урядування іншими державними органами влади (всередині держави та за її межами) й сприяти обміну знаннями та досвідом між відповідними органами влади з метою їх запозичення;
- досліджувати діяльність органів державної влади з точки зору її відповідності сподіванням громадян і потребам бізнесу, а також аналізувати ефективність витрат і визначати пріоритетні та неохоплені сфери для інтегрованого надання послуг.

Принцип 9. Технічні аспекти електронного урядування

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

- зберігати й повідомляти дані згідно з прийнятими стандартами інформаційного забезпечення;
- схвалювати й використовувати єдині стандарти навігаційного веб-сайтового протоколу;
- розглядати розвиток і використання центральної, розгалуженої інфраструктури з точки зору надійності, сприяти формуванню довіри до використання е-Послуг та е-Взаємодії для зміцнення

зв'язку он-лайн між органами державної влади та громадянами й бізнесом;

- запроваджувати електронне урядування згідно з принципами операційної сумісності – намагатися спростити інтегрований зв'язок між різними системами державної адміністрації;
- використовувати стандартні промислові технології, де це можливо;
- розглядати питання про придбання й використання відкритого програмного забезпечення;
- створити, якщо немає, державний орган з розвитку, визнання та забезпечення стандартів для електронного урядування, використати можливість розвитку міжнародних стандартів для технічних аспектів електронного урядування.

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

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

- працювати з регіональними та місцевими державними органами влади над виробленням чітких правил визначення розміру фінансової підтримки місцевого електронного урядування;
- порадившись із регіональними та місцевими органами влади, забезпечити чітке виконання плану робіт, що включає мінімальну кількість завдань і стандартів, яких мають дотримуватися регіональні та місцеві органи, постійно узгоджуючи плани й можливості, якими пов'язані всі органи влади;
- підтримувати доцільне, економічно ефективне впровадження, спонсоруючи "першорядні" та загальнонаціональні проекти, створені із залученням регіональних та місцевих органів влади,

забезпечити розв'язання проблем електронного урядування, спільних для всіх регіональних чи місцевих органів влади;

- заохочувати місцеві органи влади до використання напрацювань "першорядних" та загальнонаціональних проєктів, щоб підтримати їх місцеві пріоритети й уникнути непотрібних витрат державних коштів на дублювання, шляхом узгодження розкладу та методів, завдяки яким можуть бути отримані очікувані результати;
- співпрацювати з регіональними та місцевими органами влади у визначенні й забезпеченні національного електронного урядування технічними стандартами, інфраструктурою і структурами підтримки, що підходять для всіх місцевих органів влади;
- заохочувати місцеві органи влади до співпраці у запровадженні електронного урядування з іншими органами державної влади, а також комерційним сектором і всіма бажаними;
- підтримувати розвиток мереж і механізмів для обміну знаннями всередині державного апарату стосовно електронного урядування.

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

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

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

Нормативно-правове забезпечення діяльності електронного урядування в Україні

Законодавче забезпечення процесів електронного урядування є одним з основних на шляху успішного впровадження елементів цієї

системи. В Україні розроблено широку законодавчу базу у сфері інформації та інформатизації. Особливу увагу нормотворчій діяльності в сфері побудови системи електронного урядування та процесів інформатизації останніми роками приділяє Кабінет Міністрів України. Так, у 2004 р. Кабінетом Міністрів були визначені основні напрями розвитку нормативно-правової бази в сфері інформатизації: врегулювання питань впровадження електронних документів та електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, захисту персональних даних, формування та розвитку системи національних інформаційних ресурсів, розвитку телекомунікацій, захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних, впровадження державних стандартів у сфері інформатизації, запровадження технологій електронного урядування.

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

Основні Закони України в галузі інформації та процесів інформатизації

Закон України „Про інформацію” від 30.10.1997 р.

Закон закріплює право громадян на інформацію, закладає правові основи інформаційної діяльності. Грунтуючись на Декларації про державний суверенітет України та Акті проголошення її незалежності, Закон стверджує інформаційний суверенітет України і визначає правові форми міжнародного співробітництва у галузі інформації. Метою і завданням Закону є встановлення загальних правових основ одержання, використання, поширення та зберігання інформації, закріплення права особи на інформацію в усіх сферах суспільного і державного життя України, а також системи інформації, її джерела, визначає статус учасників інформаційних відносин і регулює доступ до інформації та забезпечує її охорону, захищає особу та суспільство від неправдивої інформації. Сферою дії Закону є інформаційні відносини, які вини-

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

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

кають в усіх сферах життя та діяльності суспільства і держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації.

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

Закон визначає такі основні поняття:

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

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

- *Галузі інформації* – це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про відносно самостійні сфери життя і діяльності суспільства та держави.
- *Основні види інформації*: статистична; масова; інформація про діяльність державних органів влади та органів місцевого і регіонального самоврядування, правова інформація, інформація про особу; довідково-енциклопедичного плану, соціологічна.
- *Джерелами інформації* є передбачені або встановлені Законом носії інформації: документи та інші носії інформації, які являють собою матеріальні об'єкти, що зберігають інформацію, а

також повідомлення засобів масової інформації, публічні виступи.

- *Режим доступу до інформації* – це передбачений правовими нормами порядок одержання, використання, поширення і зберігання інформації. За режимом доступу інформація поділяється на відкриту інформацію та інформацію з обмеженим доступом.
- *Право власності на інформацію* – це врегульовані Законом суспільні відносини щодо володіння, користування і розпорядження інформацією. Даний розділ визначає інформацію як товар та дає визначення поняттю інформаційна продукція (це матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення інформаційних потреб для громадян державних органів, підприємств, установ і організацій) та інформаційна послуга (це здійснення у визначеній Законом формі інформаційної діяльності по доведенню інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб).

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

Закон України „Про Національну програму інформатизації” від 4 лютого 1998 р.

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

- Концепцію Національної програми інформатизації;
- сукупність державних програм з інформатизації; галузеві програми та проекти інформатизації;
- регіональні програми та проекти інформатизації;

- програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування.

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

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

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

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

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

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

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

- галузевих програм та проектів інформатизації (здійснюються міністерствами або іншими центральними органами виконавчої влади);

- регіональні програми та проекти інформатизації (інформатизації розробляються місцевими органами виконавчої влади як складова частина Національної програми інформатизації і погоджуються з Генеральним державним замовником Національної програми інформатизації);
- програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування (формується цими органами і повинні відповідати Національній програмі інформатизації, прийматися і виконуватися за погодженням із Генеральним державним замовником).

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

Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг” від 22 травня 2003 р.

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

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

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

- *обов'язковий реквізит електронного документа* – обов'язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили;
- *суб'єкти електронного документообігу* – автор, підписувач, адресат та посередник, які набувають передбачених законом або договором прав і обов'язків у процесі електронного документообігу;
- *електронний документ* – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання еле-

ктронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною;

- *електронний підпис* є обов'язковим реквізитом електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа;
- *юридична сила електронного документа* не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму;
- *електронний документообіг* (обіг електронних документів) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та в разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів;
- *перевірка цілісності електронного документа* проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису;
- визначається *порядок зберігання електронних документів* на електронних носіях (строк зберігання повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері);
- визначається *організація електронного документообігу* (обіг електронних документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, права та обов'язки суб'єктів електронного документообігу, вирішення суперечок між суб'єктами електронного документообігу, відповідальність за порушення законодавства про електронні документи та електронний документообіг).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

засвідчення чинності відкритого ключа – процедура формування сертифіката відкритого ключа;

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

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

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

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

Закон визначає:

- суб'єктів правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису (підписувач, користувач, центр сертифікації ключів, акредитований центр сертифікації ключів, центральний засвідчувальний орган, засвідчувальний центр органу виконавчої влади або іншого державного органу, контролюючий орган);
- правовий статус електронного цифрового підпису (електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису, якщо електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису; під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису; особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті);
- призначення електронного цифрового підпису (призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється з використанням електронних документів. Електронний цифровий підпис використовується фізичними та юридичними особами – суб'єктами електронного документообігу

- для ідентифікації підписувача та підтвердження цілісності даних в електронній формі);
- основні вимоги до сертифіката ключа;
 - права та обов'язки підписувача;
 - положення про Центр сертифікації ключів (Центром сертифікації ключів може бути юридична особа незалежно від форми власності або фізична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності, що надає послуги електронного цифрового підпису та засвідчила свій відкритий ключ у центральному засвідчувальному органі або засвідчувальному центрі з дотриманням вимог цього Закону) – визначено його права та обов'язки;
 - положення про Засвідчувальний центр (Кабінет Міністрів України за необхідності визначає засвідчувальний центр центрального органу виконавчої влади для забезпечення реєстрації, засвідчення чинності відкритих ключів та акредитації групи центрів сертифікації ключів, які надають послуги електронного цифрового підпису цьому органу і підпорядкованим йому підприємствам, установам та організаціям);
 - основні умови скасування, блокування та поновлення посиленого сертифіката ключа;
 - відповідальність за порушення законодавства про електронний цифровий підпис;
 - порядок визнання іноземних сертифікатів ключів (іноземні сертифікати ключів, засвідчені відповідно до законодавства тих держав, де вони видані, визнаються в Україні чинними у порядку, встановленому Законом).

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

Закон дає визначення основних термінів (державна таємниця, віднесення інформації до державної таємниці, гриф секретності, державний експерт з питань таємниці, допуск до державної таємниці, доступ до державної таємниці, засекречування матеріальних носіїв

інформації, категорія режиму секретності, криптографічний захист секретної інформації, матеріальні носії секретної інформації, охорона державної таємниці, режим секретності, міра секретності, технічний захист секретної інформації).

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

Закон регулює такі питання, як:

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

Закон України „Про захист інформації в автоматизованих системах” від 5 липня 1994 р.

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

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

Закон визначає такі основні терміни в галузі автоматизованих інформаційних систем:

автоматизована система (АС) – система, що здійснює автоматизоване оброблення даних і до складу якої входять технічні засоби їх оброблення (засоби обчислювальної техніки і зв’язку), а також методи і процедури, програмне забезпечення;

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

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

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

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

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

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

- забезпечення доступу громадян до інформації про діяльність

органів державної влади;

- надання органами державної влади інформаційних послуг фізичним та юридичним особам.

Законом визначаються основні етапи і напрями виконання Програми: Програму передбачається виконати в два етапи (2005 – 2007 та 2008 – 2012), в межах таких завдань: роки.

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

Етапи та напрями

1. Перший етап

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

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

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

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

1.3. Розвиток системи телекомунікацій та національної складової мережі Інтернету:

- забезпечити запуск супутника зв'язку з можливістю його використання для надання доступу до мережі Інтернету;
- розробити та забезпечити експериментальне функціонування системи цифрового радіомовлення;
- забезпечити використання мережі кабельного телебачення для надання доступу до мережі Інтернету. Створити умови для радіодоступу до цієї мережі в окремих регіонах;
- завершити перехід на використання цифрових технологій у первинній мережі телекомунікацій;
- створити в населених пунктах з кількістю населення понад 15 тис. осіб вузли доступу до мережі Інтернету без використання телефонних станцій;
- завершити будівництво цифрової телекомунікаційної мережі до районних центрів;
- створити та забезпечити функціонування пунктів колективного доступу до мережі Інтернету (не менше ніж один пункт на 100 тис. осіб).

2. Другий етап:

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

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

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

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

2.3. Розвиток системи телекомунікацій та національної складової мережі Інтернету:

- забезпечити стовідсоткове покриття території країни мережами мобільного стільникового зв'язку;
- забезпечити побудову широкосмугової мережі стільникового зв'язку третього покоління в містах Києві, Львові, Одесі, Запо-

ріжжі, Дніпропетровську, Донецьку, Харкові;

- утворити в населених пунктах з кількістю населення понад 10 тис. осіб вузли доступу до мережі Інтернету без використання телефонних станцій;
- забезпечити поетапний розвиток у сільській місцевості телекомунікацій на базі цифрових технологій з використанням переважно вітчизняного обладнання; забезпечити доступ населення до мережі Інтернету в кожному населеному пункті;
- створити та забезпечити функціонування пунктів колективного доступу до мережі Інтернету (не менше ніж один пункт на 20 тис. осіб).

Основні Постанови КМУ в галузі інформації та інформатизації:

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

пня 2002 р. за №1302)

Постанова КМУ „Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" від 24 лютого 2003 р. за №208

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

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

- забезпечувати координацію діяльності органів виконавчої влади, пов'язаної із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів у Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд";
- передбачити в проектах державного бюджету кошти на створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" у межах коштів, призначених для фінансування Національної програми інформатизації;
- під час складання проекту державного бюджету передбачити кошти на виконання завдань, пов'язаних із створенням та впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади, в межах видатків на утримання зазначених органів;
- забезпечити дотримання вимог щодо захисту інформації, доступної через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та інтегровані в нього веб-сайти, електронні інформаційні системи і ресурси органів виконавчої влади;
- забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд";
- забезпечити надання громадянам і юридичним особам з вико-

ристанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" інформаційних та інших послуг, які потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин і забезпечення цілісності та достовірності інформації (з використанням електронного цифрового підпису);

- проаналізувати нормативно-правову базу функціонування та розвитку електронної інформаційної системи потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів "Електронний Уряд" і внести в разі потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів;
- розробити та затвердити перелік і порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд".

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

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

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

Постанова визначає основні умови, за яких документ підлягає відхиленню (відсутність у адресата надійних засобів електронного цифрового підпису, надходження не за адресою, зараження вірусом, негативного результату перевірки на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів), процедуру

перевірки електронного документа на цілісність і справжність, умови попереднього розгляду електронного документа.

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

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

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

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

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

У постанові визначені основні елементи, що повинні бути розміщені на веб-сайті органів виконавчої влади, Ради Міністрів Авто-

номної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій. Визначаються додаткові елементи, що повинні бути присутні на веб-сайті Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій.

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

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

Постановою визначається процедура акредитації центру сертифікації ключів, зокрема:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Порядок визначає механізм обов'язкової передачі на зберігання центральному засвідчувальному органу або засвідчувальному центру посилених сертифікатів відкритих ключів (далі – сертифікати), документованої інформації акредитованим центром сертифікації ключів

(далі – акредитований центр) у разі припинення його діяльності. Метою такої передачі є забезпечення можливості перевірки електронного цифрового підпису, накладеного на електронний документ підписувачем, відкритий ключ якого засвідчений в акредитованому центрі, що припиняє діяльність.

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

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

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

Постанова КМУ “Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів” від 17 березня 2004 р. за № 326

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

Положення дає таке тлумачення терміну: Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів – це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, оброблення і зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- формування, використання та захисту національних інформаційних ресурсів;
- сприяння розвитку вітчизняної індустрії програмної продукції;
- створення та впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису;
- боротьби з кіберзлочинністю;
- криптографічного та технічного захисту інформації, охорона якої забезпечується державою відповідно до законодавства.

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

Питання для самоперевірки:

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

Література

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

ОСНОВНІ НАПРЯМИ Е-ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

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

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

Схеми електронної взаємодії між державою і суспільством

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

Сьогодні немає чітко визначеної класифікації взаємодії між державою та суспільством.

Наведемо кілька найбільш вживаних класифікацій взаємодії різних учасників у межах системи електронного урядування, запропонованих дослідниками проблем електронного урядування.

Класифікацій взаємодії різних учасників у межах системи електронного урядування.

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

- “Уряд – Громадяни” (G2C) – відношення держави з громадянами;
- “Уряд – Бізнес” (G2B) – відношення держави з бізнесом;
- “Уряд – Уряд” (G2G) – відношення урядових установ.

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

- “Уряд – Громадяни” (G2Z) – громадянин виступає як суверен по відношенню до держави (е-Демократія);
- “Уряд – Споживачі” (клієнти)(G2C) – держава виступає як верховна влада по відношенню до громадянина (е-Податки);
- “Уряд – Бізнес” (G2B) – відображаються взаємовідносини «державна – приватна економіка» (споживачі, ділові партнери і т.д.);
- “Уряд – Уряд” (G2G) – охоплюються всі внутрішні зв’язки між урядовими установами.

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

- “Уряд – Громадяни” (G2C) – дії уряду спрямовані в бік громадянина (наприклад довідково-інформаційна діяльність);
- “Громадяни – Уряд” (C2G) – громадяни в ролі управлінців суверенною владою;
- “Уряд – Уряд” (G2G) – охоплюються всі внутрішні та зовнішні зв’язки між урядовими установами.

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

- “Уряд – Громадяни” (G2Z) – сфера е-Демократії (електронні вибори та голосування, а також опитування та інше);
- “Уряд – Споживачі” (G2C) – е-Помічники та е-Адміністрація в сфері повсякденного життя людей та організацій;
- “Уряд – Бізнес” (G2B) – держава як продавець інформації та як діловий партнер;
- “Уряд – Уряд” (G2G) – усі внутрішні та зовнішні зв’язки між урядовими установами;
- “Громадяни – Громадяни” (Z2Z) – забезпечення політичних процесів між громадянами (форуми).

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

- “Уряд – Громадяни” (G2C) – усі відношення уряд–громадянин;
- “Уряд – Організації” (G2O) – відношення уряд – приватні та офіційні організації (наприклад, спілки та ін.);
- “Уряд – Уряд” (G2G) – взаємовідносини між державними установами;
- “Уряд – “внутрішні компоненти” (G-I) – відношення в межах державної установи.

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

- “Уряд – Громадяни” (G2C) – окремі громадяни, спілки, товариства за інтересами та ін.;
- “Уряд – Господарства” (G2B) – усі підприємства;
- “Уряд – Суспільні установи” (G2O) – установи освіти та культури;
- “Уряд – Уряд” (G2G) – внутрішні урядові організації.

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

- “Уряд – Громадяни” (G2C) – окремі громадяни, спілки, товариства за інтересами та ін.;
- “Уряд – Бізнес” (G2B) – усі підприємства;
- “Уряд – Некомерційна” (неурядова) організація” (G2NPO/NGO)¹;
- “Уряд – Уряд” (G2G) – внутрішні урядові організації.

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

У цьому навчальному посібнику вибрано для розгляду систему класифікацій, яка виділяє три напрями взаємовідносин – “Уряд–Уряд”, “Уряд–Громадяни” та “Уряд–Бізнес”. Ця класифікація охоп-

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

лю і узагальнює основні напрями взаємодії, в межах яких можуть бути розглянуті і менш значущі.

Сектор відносин „Уряд–Уряд” (G2G)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Етапність створення ІАС повинна бути така: спочатку слід створити загальне інформаційне середовище для взаємного спілкування державних органів (телекомунікаційну мережу, електронну пошту), потім ввести електронний документообіг, створити міжвідомчі електронні інформаційні ресурси й, нарешті, поставити й вирішити аналітичні завдання. Саме завдяки такій етапності можна вирішити проблему залучення до використання нових технологій широ-

кого кола держслужбовців, не завжди готових працювати з комп'ютером.

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

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

Сектор відносин „Уряд–Громадянин” (G2C)

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

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

Всюди бажать, аби ними правильно керували, не дозволяючи прізви деспотизму поглинути їхні права, ані залишаючи їх у пазурах анархії. Як же цього можна досягти?

Емануель Жозеф Сей (1748-1836).

винна досягатись через посередництво технік е-Участі, як: е-Консультації, е-Петиції, е-Прийняття рішень.

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

Варто відзначити, що кількість, глибина та якість послуг, що надаються в межах відносин "Уряд–Громадянин", має суттєві відмінності на різних етапах розвитку системи електронного урядування (табл. 1).

Таблиця 1.

Послуги, що надаються на різних етапах впровадження електронного урядування

Сфери використання	Інформаційні послуги (перший рівень інтерактивності)	Комунікаційні послуги (другий та третій рівень інтерактивності)	Транзакційні послуги (четвертий рівень інтерактивності)
Повсякденне життя людей	Інформація по роботі, домашньому господарству, освіті, охороні здоров'я, культурі, транспорту, навколишньому середовищу та ін.	Дискусії з вирішення питань, що відносяться до повсякденного життя людей	Замовлення квитків, курси валют та ін.
Теле-адміністрація	Довідники державних органів, інформація, щодо адміністративних процедур, державні та суспільні реєстри та бази даних	Контакт з державними інстанціями за допомогою електронної пошти	Електронне заповнення обов'язкових форм

Сфери використання	Інформаційні послуги (перший рівень інтерактивності)	Комунікаційні послуги (другий та третій рівень інтерактивності)	Транзакційні послуги (четвертий рівень інтерактивності)
Участь у політичному житті	Закони, парламентські матеріали, політичні програми, консультативні документи, основна інформація про процеси прийняття рішень	Обговорення при рішенні політичних проблем, контакти з політиками за допомогою електронної пошти	Референдуми, вибори, опитування суспільної думки

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

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

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

Сектор відносин „Уряд-Бізнес” (G2B)

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

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

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

Джон Стюарт Міл (1806–1873)

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

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

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

З метою активізації економічних процесів необхідно формувати національну інформаційну інфраструктуру ринку.

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

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

- реєстрація нових компаній;
- оформлення митних декларацій;

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

Переваги, які надаються підприємництву із впровадженнями електронного урядування:

- спрощення взаємодії із державними службовцями;
- зниження вартості доступу і скорочення часу спілкування із державними службовцями;
- зниження кількості адміністративних помилок;
- зниження розмірів сплати за одержання дозволів або ліцензій;
- підвищення якості документів;
- розвиток можливостей для ведення бізнесу.

Основні вимоги до створення та функціонування порталів органів державної влади

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

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

Одним з підходів до розуміння поняття "портал" є підхід до нього як до компонента архітектури "електронного урядування", що вийде за межі простого інформаційного веб-сайта й буде містити в собі мережу державних служб (*Government Service Network*). У рамках такого порталу державні організації представлені як інтегроване єдине ціле, а не як набір окремих установ. У єдиному місці громадя-

ни одержують доступ до простих у використанні й персоналізованих послуг, операцій, інформації, опитування суспільної думки й навіть до систем електронного голосування. Портал надає нові можливості для навчання за допомогою

Інтернету протягом усього життя й породжує нові можливості для місцевого бізнесу. Портал дає можливість громадянам взаємодіяти з державними службами, а також впливати на політичні обговорення й процеси у своєму місті, регіоні й країні.

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

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

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

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

Найбільш важливим критерієм діяльності порталу (та міри його практичного використання суб'єктами взаємодії) є *міра його інтерактивності*.

Загальноприйнятим є визначення *чотирьох рівнів* інтерактивності порталів органів державної влади (або розвиненості он-лайн-ових громадських послуг, що надаються такими порталами) (рис. 1):

1. **Інформативний.** Міститься необхідна інформація для початку процедури створення повноцінної системи громадських послуг, що надаються он-лайн. Рівень відповідає початковій стадії введення в дію електронного урядування. Створюється сама сторінка (або портал), розміщується необхідний мінімум інформації про установу, що є замовником даного порталу (або сторін-

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

Хосе Ортега-і-Гасет (1883-1955).

Бунт мас

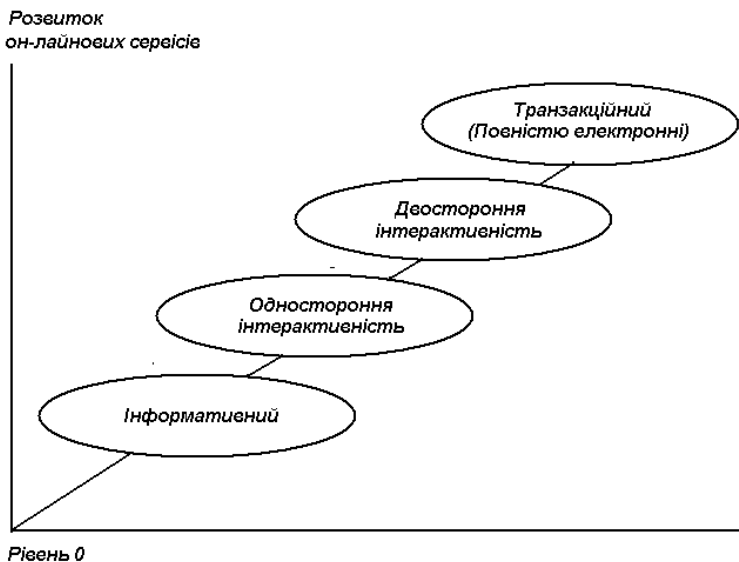


Рис. 1. Рівні інтерактивності порталів органів державної влади

- ки), розміщуються прізвища, загальна інформація та стрічка новин організації.
2. **Одностороння інтерактивність.** Рівень, на якому публічні он-лайнні служби дають можливість використовувати деякі елементи повноцінних он-лайнних послуг, зокрема, можливість одержувати установлені офіційні форми з сайтів органів державної влади для подальшого їх заповнення та відправлення звичайною поштою.
 3. **Двостороння інтерактивність.** Високий рівень у спілкуванні суспільства і держави в електронному вигляді. Є можливість електронного використання офіційних електронних форм для початку процедури надання послуги. Передбачає наявність форми ідентифікації громадянина для надання послуги.
 4. **Транзакційний (повністю електронний).** Надає можливість через Веб-портал отримувати будь-яку з послуг, що надаються відповідним державним органом, без використання паперових носіїв. Потребує обов'язкового використання електронно-

цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа.

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

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

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

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

Згідно зі встановленим порядком, на сайті органу виконавчої влади рівня міністерства або іншого центрального органу повинна розміщуватися така інформація:

- найменування органу;
- основні завдання і нормативно-правові основи діяльності;
- структура і керівництво органу; прізвища, імена і по батькові керівників;
- місцезнаходження апарату, урядових органів державного управління, створених у його складі, територіальних органів і відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факси, адреси сайтів та електронної пошти);
- основні функції структурних підрозділів, а також прізвище, ім'я, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їхніх керівників;
- нормативно-правові акти з питань, що знаходяться в компетенції органу;
- порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній області (зразки документів, розрахункові рахунок для внесення необхідних платежів, розміри цих платежів та ін.), зразки документів і інших матеріалів, необхідних для звертання громадян до органу;
- розклад роботи органу і години прийому керівництвом;
- підприємства і організації, що перебувають у сфері управління органу, цільові програми у відповідній галузі;
- відомості про проведення закупівлі товару (робіт, послуг) за державні кошти;
- державні інформаційні ресурси з питань, які є в компетенції органу;
- поточні і заплановані заходи і події у відповідній галузі;
- відомості про наявні вакансії.

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

- виконання бюджету відповідного рівня;
- показники розрахунку за енергоносії;
- відомості про оплату місцевих податків і зборів, комунальних платежів, у тому числі тарифи і пільги окремим групам платни-

ків, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня; про заклади соціальної сфери;

- список комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних і загальноосвітніх навчальних закладів, що знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, з поданням адреси, номерів телефонів, розпорядку робіт;
- порядок оскарження рішень, прийнятих органом відповідного рівня. Органи того самого рівня повинні додатково розміщувати інформацію про районні, районні в Києві і Севастополі держадміністрації, а також інформацію про показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсії, стипендій та інших соціальних виплат.

Крім цього, на сайтах Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських адміністрацій слід розмістити інформацію про:

- територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці: сучасну територію та історію регіону, адміністративно-територіальний лад, міста регіону;
- загальний огляд економіки, опис природних ресурсів;
- відомості про транспортну інфраструктуру, засоби комунікацій;
- промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов у регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму;
- відомості про розвиток науки й освіти (список навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилення на інші інтернет-ресурси регіону. На сайтах державних органів може розміщуватися й інша інформація, яку керівництво місцевої виконавчої влади вважає за доцільне опублікувати.

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

- інформативність;
- наявність внутрішньої пошукової машини; функціональність;
- дружність інтерфейсу, наявність он-лайнного сервісу;
- наявність пошти, рівень дизайну;
- наявність функцій для обслуговування користувачів з фізичними обмеженнями;
- Інтернет-адреси інших державних служб;

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

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

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

Питання для самоперевірки

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

Література

1. *United Europe*. [Електронний ресурс] // Режим доступу: URL: <http://europa.eu.int/en/comm/dg10/build/build.html>. – Заголовок з екрана.
2. *Шумаев В.А.* Информатизация России – путь интенсивного подъема экономики//Научно-техническая информация. Сер.1. – 2001. – №2. – С.1–4.
3. *e-Gov-benchmarking 2005* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf. – Заголовок з екрана.
4. *Использование ИКТ в государственном управлении. Пути формирования электронного управления в Узбекистане*. [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.module.ddi.uz/>. – Заголовок з екрана.

5. *Урядовий портал* [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: www.kmu.gov.ua. – Заголовок з екрана.
6. *Баранов А.* Електронне правительтво в Україні? Будет! Когда? [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://www.zerkalopedeli.com/nn/show/376/33406/>. – Заголовок з екрана.
7. *Баранов А.А.* Преодоление цифрового неравенства. Путь к построению информационного общества в Украине [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_conference_15_06_2004.pdf. – Заголовок з екрана.
8. *Сморгунов Л.В.* Електронне правительтво: етапы становлення и сравнение опыта [Електр. ресурс]. – Спосіб доступу: URL: <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf22.html>. – Заголовок з екрана.

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

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

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

Електронний документообіг як елемент електронного урядування

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

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

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

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

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

Однією з найскладніших сфер для впровадження автоматизованих інформаційних систем є документообіг державних структур. Адже документообіг у державі є системою, що забезпечує роботу з документами, які надходять ззовні, готуються всередині організації, реєструються, передаються працівникам, дозволяють контролювати виконання, вести довідкову роботу, зберігати тощо. Документообіг є важливою складовою частиною процесів управління і прийняття управлінських рішень, яка істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління установи, культуру праці управлінського персоналу і якість управління, займає важливе місце в роботі державних органів, особливо таких, що надають довідкову інформацію.

*...Бігати [інстанціями]
повинні не люди, а дані...
Герхард Шредер*

Поступовість впровадження електронного документообігу повинна бути такою: спочатку слід створити загальне інформаційне середовище для взаємного спілкування між державними органами (телекомунікаційну мережу, електронну пошту), а вже потім ввести електронний документообіг. Саме така поступовість дасть змогу вирішити проблему залучення державних службовців, не завжди готових працювати з комп’ютером, до використання нових технологій.

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

З метою підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування в рамках реалізації завдань (проектів) Національної програми інформатизації передбачається об’єднати існуючі в цих органах інформаційні системи та ті, що будуть розроблятися в єдиний інформаційно-аналітичний комплекс – Інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування України (ІАС).

Враховуючи різноманітність існуючих систем електронного документообігу в органах державної влади (ОДВ) та органах місцевого самоврядування (ОМС), при розробленні та реалізації пілот-проекту ІАС передбачається створити інтегровану систему електронного документообігу (ІСЕД).

Метою створення такої системи є забезпечення руху документів (указів, постанов, законів, розпоряджень, повідомлень, звітів, аналітичних довідок тощо), скорочення терміну підготовки та прийняття рішень шляхом автоматизації процесів колективного створення та використання документів в органах державної влади.

Основні вимоги до систем електронного документообігу:

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

Інтегрована система електронного документообігу вирішує такі основні завдання:

- автоматизація роботи спеціалістів за визначеним регламентом оброблення документів, пошук та відбір необхідної інформації, розсилання опрацьованих документів для подальшого оброблення;
- обмін документами між вузлами ПАС, уніфікація технологічних процедур проходження, передачі та опрацювання документів, збирання, реєстрація, накопичення, оброблення та аналіз інформації, що надходить до кожного з вузлів, забезпечення постійного зв'язку та обміну інформацією між вузлами;
- автоматизація функцій управління процесами на основі повідомлень спеціалістів про надходження документів для обробки, про закінчення нормативних строків обробки, синхронізація робіт спеціалістів;

- автоматизація контролю виконання документів на основі оперативного відображення поточного стану процесів діловодства, відхилень від планових строків, визначення нових термінів завершення робіт та “критичних шляхів” у маршрутних схемах, заповнення переліків виконавців, ознак документів тощо;
- автоматизація процесів реєстрації документів, заповнення кодованих реквізитів реєстраційних та контрольних карток з використанням класифікаторів і довідників, забезпечення механізмів анотованого опису документів та збору резолюцій, доставлення звітів про виконання доручень;
- автоматизація збирання даних про результати виконання технологічних процесів та формування на їх основі аналітичних і статистичних звітів та довідок щодо документообігу та контролю за виконанням документів, формування довільних аналітичних довідок;
- розсилання, зберігання та використання вхідних, вихідних і внутрішніх документів за єдиною нумерацією з початку року;
- відправлення, приймання та опрацювання електронної пошти;
- оперативний пошук інформації про вхідні, вихідні та внутрішньо-розпорядчі документи за комбінацією умов з будь-яких реквізитів реєстраційних карток або за контекстом документа;
- наскрізний контроль (група контролю, керівник установи, безпосередній виконавець) за проходженням і виконанням документів;
- системи класифікаторів та довідників;
- постійне оновлення та адміністрування головної бази даних, забезпечення достовірності, можливість оперативного доступу та збереження інформаційного фонду;
- забезпечення надійного зберігання усіх версій документів та інших інформаційних об’єктів, максимально зручна систематизація сховища документів;
- організація служб копіювання-відновлення інформації, що зберігається, забезпечення її захисту від несанкціонованого доступу;

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

Основні переваги такої інтегрованої системи електронного документообігу включають:

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

Важливим елементом забезпечення електронного документообігу в ПАС повинна стати корпоративна електронна пошта, прийматиме електронні документи, підтверджуватиме доставку адресату, відправку електронних документів та можливість доступу до баз даних документів в ПАС.

Інтегрована система електронного документообігу повинна включати профілі документів абонентів (опис їхніх документних інтересів), рубрикатори баз даних документів (архівних і оперативних), навігаційно-пошуковий апарат, засоби перетворення форматів документів, лінгвістичне забезпечення. Вона повинна мати стандартизований інтерфейс з існуючими системами внутрішнього електронного документообігу органів державної влади, забезпечувати приймання електронних документів, ідентифікацію відправника шляхом оброблення електронного цифрового підпису, підтверджен-

ня існуючою системою доставки адресату, відправку електронних документів та можливість доступу до баз даних документів.

При реалізації системи інтегрованого електронного документообігу повинні враховуватись нормативні акти, спрямовані на забезпечення умов її функціонування (зокрема, стосовно цифрового підпису та надання електронним документам юридичної сили). Надання юридичної сили електронним документам повинно підвести нормативно-правову базу для паралельного існування паперових і електронних носіїв документів. Важливим залишається питання забезпечення інтеграції системних програмних платформ електронного документообігу на стандартних підходах та протоколах, а також питання додаткових засобів захисту інформації корпоративних мереж.

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

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

Загальні принципи побудови та функціонування інтегрованої системи електронного документообігу

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

Виходячи з того, що управлінська діяльність та документообіг органів державної влади є елементом складної організаційної струк-

тури, яка взаємодіє з іншими об'єктами і суб'єктами управління та спрямована на досягнення глобальних цілей забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади, при реалізації пілот-проекту ПАС сформульовані такі загальні принципи побудови та функціонування інтегрованої системи електронного документообігу:

1) в організаційному аспекті:

- забезпечення контролю цілісності документів, реєстрації документів відповідно до регламенту роботи, виконання процесів оброблення документів залежно від ситуацій та подій, яких стосуються документи;
- зведення до мінімуму змін у системі, що стосуються зв'язків із зовнішніми структурними підрозділами та установами в разі зміни організаційної структури ПП ПАС;
- забезпечення багатоваріантності зв'язків із зовнішніми у відношенні до ПП ПАС структурними підрозділами та установами з метою збереження працездатності системи в разі втрати зв'язку з будь-яким зовнішнім структурним підрозділом;

2) в інформаційному аспекті:

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

3) в алгоритмічному аспекті:

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

4) у технічному аспекті:

- забезпечення взаємозамінності та резервування технічних засобів системи з метою досягнення потрібної надійності її функціонування;
- архітектура системи повинна бути такою, щоб можна було розширювати програмно-технічні засоби без змін програмного та

інформаційного забезпечення, доповнювати та оновлювати функції і склад системи без порушення її функціонування;

5) у технологічному аспекті:

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

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

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

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

Автоматизація документообігу дає змогу:

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

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

1. Значний документопотік порівняно з комерційними організаціями – кількість вхідних документів у комерційній організації, як правило, не перевищує 200–300 листів на день, тоді як у державних установах ця кількість може сягати 1000 документів.

2. Особливості потоку кореспонденції. Існує суттєва різниця між типами циркулюючої документації в комерційних установах та органах державної влади (скарги громадян, запити депутатів, ухвали судів, повістки та ін.).
3. Підвищений рівень (порівняннi з комерційними організаціями) відповідальності за оперативне проходження та виконання документів. Відповідальність закладена в самому потоці документації – часто від оперативного реагування на звернення громадян залежить доля людини.

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

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

У країнах ЄС активно впроваджуються системи електронного документообігу. Так, у Німеччині було прийнято «*Electronic File Management Act*», що дозволяє судовій системі Німеччини працювати з електронними копіями необхідних документів. Використання елек-

тронних копій прискорить взаємодію між судами та зацікавленими сторонами, а також дають можливість зробити документи доступними всім зацікавленим особам та організаціям. Крім цього, з'являється можливість подавати звернення, заявки за допомогою мережі Інтернету.

Схожий закон було схвалено в Бельгії. Він установив чітку нормативно-правову основу, що дозволяє судам, іншим інститутам судової системи, суб'єктам правових відносин здійснювати електронний обмін офіційними документами чи взаємодіяти один з одним електронним способом. Передбачається, що введення в дію цього закону дасть змогу перейти до системи “електронних справ”. Така “справа” буде створюватись на самому початку судової процедури, а потім буде “розвиватися” шляхом додавання документів усіх сторін, що беруть участь у процесі: судів, поліції, адвокатів, позивачів та ін.

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

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

Електронно-цифровий підпис як основний елемент електронного документа

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

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

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

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

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

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

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

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

Принцип роботи системи кодування відкритим-закритим ключем. У кожного учасника (абонента) є два різних, але пов'язаних математично один з одним ключі: один таємний, а другий – відкритий для всіх абонентів.

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

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

Законодавче забезпечення функціонування цифрового підпису. Директива Євросоюзу № 93 від 1999 р. ("Щодо системи електронних підписів Європейського Співтовариства") має на меті правове визнання електронного підпису в країнах ЄС. Аналогічні закони діють у Німеччині, Італії, Індії, деяких штатах США, а законопроекти є в Данії, Франції, Англії, Іспанії, Австрії тощо. Аналіз національ-

ної й міжнародної законодавчої бази свідчить про наявність різних підходів у регулюванні використання електронного підпису. Наріжним каменем цього розходження є цільове призначення його використання: або внутрішньодержавне, або міжнародне.

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

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

Світовий досвід практичної реалізації електронного цифрового підпису. *Цифровий підпис у Австралії.* У 2003 р. Австралія підписала Закон про цифровий підпис, у якому прирівняла до цифрового підпису відбиток пальця, голос та знімок роговиці ока та інші форми біометричних технологій.

У ФРН цифровий підпис, закодований на спеціальній смарт-картці, буде видаватися й засвідчуватися вповноваженими органами. Для користування карткою необхідно дообладнувати комп'ютери відповідним пристроєм, що зчитує інформацію з такого типу носія. На думку експертів, усього через рік на ринок не надійде жодного ПК, що не має такого пристрою. У найближчі роки (найпізніше – протягом п'яти років) кожен зможе одержати свою унікальну картку. У Бремені, наприклад, де експерименти в цьому напрямі проводяться досить активно, таку картку вартістю в 10 DM придбали вже сотні городян (правда, користування нею поки обмежене через недостачу зчитувачів), а от берлінські фахівці припускають інтегрувати передплатний чип на звичайній кредитній картці.

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

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

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

Значна робота із впровадження електронно-цифрового підпису провадиться в *Російській Федерації*. Там прийнято Закон „Про електронно-цифровий підпис”, розроблено конкретні механізми видачі та перевірки автентичності електронно-цифрового підпису. На російському ринку працюють фірми, що надають як організаціям, так і фізичним особам можливість отримати електронно-цифровий підпис. У червні 2005 р. було введено в дію головний центр ЕЦП, тобто з’явився централізований банк даних із зберігання відкритих ключів.

Російська Федерація та Естонія є лідерами в процесах інформатизації суспільства на пострадянському просторі.

Питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення понять «електронний документ» та «електронний документообіг».
2. Назвіть основні переваги автоматизації документообігу в державній установі.
3. Поясніть значення системи електронного документообігу в загальній системі електронного урядування.
4. Розкрийте сутність поняття «електронний цифровий підпис» і поясніть його застосування в системі електронного урядування.

Література

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

ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

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

М.Моїсєєв, академік РАН

Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування

Впровадження системи електронного урядування стикається з низкою об'єктивних суттєвих перешкод. Ці проблеми тісно пов'язані з новими викликами інформаційного суспільства і відносяться до економічних, політичних, соціальних, безпекових та ін. Усі ці проблеми об'єднуються в глобальну проблему «цифрового розриву» (*digital divide*).

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

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

мендацій з подолання цифрової нерівності як у міжнародному масштабі, так і в межах окремих держав.

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

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

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

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

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

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

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

2. Міжнародна методика, розроблена Гарвардським університетом (опублікована в березні 2000 р.) – "Готовність до інформаційного світу" – слугує для оцінювання готовності країни до життя в інформаційному суспільстві через оцінювання можливостей доступу до глобального інформаційного простору.

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

Виділяється 5 основних критеріїв готовності:

- 1) доступ до мереж (розвиток інфраструктури й т.д.);
- 2) стан дистанційного навчання;
- 3) розвиток "електронного суспільства" (number of online users, e-communities etc);
- 4) розвиток е-економіки;
- 5) політика держави в сфері ІКТ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Під пунктом колективного доступу (ПКД) до інфокомунікаційних послуг і технологій розуміється виділене приміщення (частина приміщення), обладнане засобами зв'язку, різноманітним терміна-

льним устаткуванням, включаючи персональні комп'ютери, призначеними для забезпечення доступу споживачів до інформаційних і телекомунікаційних послуг у тому числі до мережі Інтернет і доступними кожному користувачеві країни.

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

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

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

Зважаючи на відносно недавнє розповсюдження комп'ютерної техніки, в Україні широкі верстви населення не охоплені програмами комп'ютерної освіти. Ця проблема характерна не тільки для України, але й для більш розвинутих країн. Однак у цих країнах намагаються активно підвищувати комп'ютерну освіту населення. Так, у Чехії в лютому 2003 р. Міністерством інформації була впроваджена Національна програма комп'ютерної освіти. Програма має на меті навчити громадян базовим навичкам у сфері комп'ютерної техніки та навичкам у використанні мережі Інтернету. Найбільший інтерес ця програма спричинила у людей віком 40–60 років, з яких 60% – жінки. Поряд зі слабкою комп'ютерною освітою суттєвою проблемою є невміння працювати з мережею Інтернету, використовувати її пошукові можливості, незнання всіх можливостей, що надає мережа Інтернету.

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

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

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

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

Основні напрями перешкод:

- 1) невисокий рівень (як кількісний, так і якісний) використання населенням мережі Інтернету;
- 2) недостатня кількість комп'ютерної техніки;
- 3) слабка комп'ютерна освіта як користувачів порталів органів державної влади, так і державних службовців;
- 4) проблеми фінансового забезпечення організацій і нестача коштів у населення;
- 5) відсутність політичної волі для вирішення даної проблеми.

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

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

Інформаційна безпека в системі електронного урядування

Інформаційні відносини органів державного управління із суспільством мають відбуватись на основі забезпечення *інформаційної*

безпеки – стану захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави, зведення до мінімуму неповноти, невчасності і недостовірності інформації, негативного інформаційного впливу, негативних наслідків функціонування інформаційних технологій.

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

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

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

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

Розвиток інформаційних технологій має як позитивний, так і негативний бік. З одного боку, удосконалення засобів оброблення і передачі інформації створює умови для розвитку демократичного суспільства, участі громадян у прийнятті найважливіших рішень, подолання відчуженості тощо. Але інформаційні технології можуть бути використані для створення системи всеохоплюючого, тотального контролю над суспільством взагалі та кожним його членом зокрема. Як зазначається у праці відомого футуролога Й.Масуди² «Комп’ютопія», «...існує серйозна небезпека того, що ми рухаємося у напрямі контрольованого суспільства». Це стає можливим за до-

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

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

помогою «електронного стеження», «електронного контролю» за діями осіб, партій, рухів, колективів та ін. Отже, в інформаційному суспільстві постає проблема *інформаційної безпеки*.

Об'єкт інформаційної безпеки. *Соціальними* об'єктами інформаційної безпеки є: особа — її права та свободи в інформаційній сфері; суспільство — його духовні цінності, засади солідарної діяльності; держава — її конституційний лад, суверенітет, ефективне функціонування. *Технічними* об'єктами інформаційної безпеки є інформаційні ресурси, інформаційна інфраструктура, інформаційні технології.

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

Загрози інформаційній безпеці в інформаційній сфері (табл. 2):

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

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

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

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

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

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

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

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

- повна перешкода появі інформації про певні проблеми, теми, явища;
- поява інформації про деякі явища, події тільки з негативною інтерпретацією;
- розповсюдження інформації тільки з позитивною інтерпретацією;
- створення надлишкової інформації у обсязі, який перевищує можливості перероблення і засвоєння інформації адресним суб'єктом;
- особливі часові режими роботи каналів інформування, в тому числі: «шокова» подача інформації (типу надзвичайних пові-

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

Пауло Фрайре (1921-1997). Педагогіка свободи

домлень, сенсації); епізодичний режим («випадковий витік інформації»), який використовується для дезінформації); періодичний режим.

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

Таблиця 2

Загрози інформаційній безпеці України

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
Обмеження свободи слова та доступу громадян до інформації	Впровадження політичної цензури, тиск на ЗМІ з метою зміни їх політичного курсу, недостатня відкритість органів державної влади для громадського контролю, фізичне й моральне старіння, скорочення й руйнування інформаційної інфраструктури; низька платоспроможність населення	Поширення необ'єктивної та неповної інформації, низька поінформованість населення про важливі аспекти державної політики; згорання демократичних процесів, встановлення авторитарного політичного режиму; уповільнення темпів розвитку суспільства; поглиблення відставання від розвинутих держав, міжнародна ізоляція держави
Руйнування системи цінностей, духовного та фізичного здоров'я особи, суспільства, негативні зміни їх цільових настанов	Негативний інформаційний вплив на нормативні (етичні та правові) засади індивідуальної та суспільної свідомості шляхом пропаганди жорстокості, насильства, порнографії, морального, правового та політичного нігілізму, вчень та релігійної практики релігійних культів тоталітарного характеру	Зростання злочинності, немотивованої жорстокості, соціальна апатія, маніпулювання свідомістю особи, погіршення стану її фізичного здоров'я, відсутність консолідації суспільства, міжетнічні, міжконфесійні та соціальні конфлікти
Маніпулювання громадською думкою з боку державної влади, фінансово-політичних кіл	Фінансова несамостійність ЗМІ, їх висока залежність від впливу з боку держави, політичних сил, суб'єктів економічної діяльності, кримінальних угруповань; вибіркова фінансова підтримка ЗМІ з боку держави; надмірна присутність державних ЗМІ у інформаційному просторі; обмежений контроль над державними ЗМІ з боку представницьких органів влади; монополізація окремих сег-	Негативний вплив ЗМІ на суспільну свідомість, поширення негативної, конфіденційної інформації про особу, порушення демократичних принципів і норм діяльності держави; використання державних ЗМІ на здійснення впливу на хід і результати виборів (референдумів); загострення напру-

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
	ментів ринку інформаційних послуг	женості між гілками влади; встановлення авторитарного режиму; негативне ставлення до країни з боку світової спільноти
Обмеження можливостей органів державної влади приймати адекватні рішення	Недостатнє інформаційне забезпечення державної політики; відсутність цілісної системи інформаційно-аналітичної підтримки діяльності державних органів; ігнорування владними структурами громадської думки при підготовці важливих політичних рішень; ігнорування повідомлень про факти корупції, зловживань посадових осіб, порушення прав громадян; відсутність практики звернень державних органів до неурядових аналітичних структур із замовленням на інформаційно-аналітичне розроблення певних рішень	Прийняття неефективних та/або помилкових державних рішень, що спричиняють значні збитки; гальмування соціально-економічного розвитку країни; зубожіння широких верств населення, відставання країни від розвинутих держав; втрата підтримки державної політики з боку громадськості; відчуження суспільства від держави; масові акції протесту; посилення авторитарних тенденцій у суспільній свідомості
Руйнування критично важливих інформаційних мереж, систем управління	Слабка захищеність інформаційних мереж, систем управління транспортом, енергетичної та банківської сфер, державного управління, військових формувань та ін.; комп'ютерна злочинність (комп'ютерні «віруси», атаки «хакерів»), спотворення, блокування, порушення цілісності, нав'язування фальшивої інформації); радіоелектронне «придушення» ліній зв'язку, систем управління; фізичне руйнування інформаційної інфраструктури, в т.ч. в результаті дій природних факторів	Порушення функціонування системи органів державної влади, банківської системи, транспорту, зв'язку, енергетики тощо; втрата керуваності суспільно-політичними процесами, критично важливими галузями економіки країни; зниження боєздатності військових формувань, техногенні аварії та катастрофи з тяжкими наслідками
Несанкціонований витік таємної, конфіденційної та іншої інформації з обмеженим доступом	Недостатня захищеність інформаційних мереж, автоматизованих систем управління; недостатній захист великих масивів конфіденційної інформації про особу, що накопичуються в державних та недержавних структурах; діяльність іноземних розвідок	Значні економічні, політичні та військові втрати для держави; матеріальна та моральна шкода фізичним та юридичним особам; порушення авторських, немайнових прав та прав на інтелектуальну власність.
Спотворення (знищення)	Слабка захищеність інформації з обмеженим доступом; комп'ютерна	Завдання матеріальної та моральної шкоди юридичним

Загрози	Чинники ескалації	Можливі негативні наслідки
інформаційних ресурсів та програмного забезпечення	злочинність; високий рівень залежності комп'ютерних мереж від іноземних виробників програмного забезпечення	особам, державі; порушення штатного режиму функціонування (руйнування) елементів інформаційної інфраструктури та інших об'єктів
Низький рівень інтегрованості країни у світовий інформаційний простір	Нерозвинутість і низькі темпи розвитку інформаційної інфраструктури країни; відсутність чітких і забезпечених ресурсами пріоритетів розвитку інформаційної сфери; висока конкуренція на світовому ринку інформаційних продуктів і послуг, низька конкурентоспроможність вітчизняних виробників; вплив за кордон спеціалістів у галузі інформаційних технологій; невідповідність правової системи в інформаційній сфері основним принципам законодавства розвинутих країн; масові порушення прав на інтелектуальну власність; неефективна податкова політика держави	Уповільнення темпів розвитку, зниження інтелектуального потенціалу суспільства; збільшення відставання від провідних держав у сфері інформаційних технологій; неконтрольований вплив національних матеріальних, інтелектуальних, фінансових, інформаційних та інших ресурсів; брак у міжнародного співтовариства уявлень про Україну; ізоляція України від світової економічної системи

Основні *принципи* забезпечення інформаційної безпеки:

1. Принцип *балансу інтересів* особистості, суспільства, держави – ґрунтується на суперечності між намаганням особистості зберегти конфіденційність інформації про своє особисте життя і необхідністю для суспільства знати про антисоціальні прояви, злочинні прибутки, корупцію тощо.
2. Принцип *законності і правової забезпеченості* – ґрунтується на суперечності між зростанням значущості інформаційної безпеки і відставанням відповідної сфери права, чим вдало користуються засоби масової інформації, політики, які не несуть практично ніякої відповідальності за неправдиву інформацію, спрямовану на суспільство.

Єдина підстава, на основі якої до якогось члена цивілізованої спільноти може застосовуватися насильство, є захист інших від зла.
Джон Стюарт Міл (1806–1873).
Liberty
3. Принцип *інтеграції з міжнародними системами* безпеки інформації – пов'язаний із процесами глобалізації, розвитком міжнародних комунікацій, медіатизацією суспільства.

4. Принцип *економічної ефективності* передбачає співвідношення результатів від заходів інформаційної безпеки і сукупних витрат на них.
5. Принцип *мобільності* системи інформаційної безпеки – ґрунтується на недопущенні невиправданих режимних обмежень на доступ до інформації.

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

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

До цілей *політики інформаційної безпеки* належать:

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

Завдання політики забезпечення інформаційної безпеки:

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

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

Інформаційна безпека – це баланс між інформаційною відкритістю та закритістю, між прагненнями максимально розширити доступ громадян до невластивої публічної інформації (державної, комерційної, наукової, освітньої, персональної тощо) й максимально захистити інформацію корпоративного і приватного змісту.

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

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

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

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

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

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

Хакерство і комп'ютерне "піратство" – це проблеми, від невідомості яких насамперед страждають український внутрішній ринок і виробники вітчизняного програмного забезпечення. На українському внутрішньому ринку до 2003 р. майже не траплялись вітчизняна програмна продукція легального виробництва, тобто цей ринок був майже на 90% піратським. Внаслідок цього зникла мотивація до підприємництва в цій сфері, стрімко спадала кількість професійних програмістів.

Це є серйозним викликом національній інформаційній безпеці і перспективам входження України до глобального інформаційного суспільства. Проте, впродовж останніх років вживаються рішучі заходи законотворчого і правоохоронного змісту протидії такому злу, як піратство, до яких залучено й громадськість. Зокрема, створена у 2003 р. Асоціація українських виробників програмного забезпечення позитивно вплинула на розв'язання проблеми комп'ютерного піратства через професійну підтримку зусиль влади. Асоціація ухвалила своєрідний Кодекс честі, відповідно до якого її учасники зобов'язалися:

- не купувати і не використовувати неліцензійну програмну продукцію;
- не виготовляти й не поширювати неліцензійні копії програмної продукції;
- не продавати комп'ютерів з нелегальним програмним забезпеченням;
- використовувати забезпечення тільки відповідно до норм ліцензійної угоди.

Важливі *напрями інформаційної безпеки*:

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

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

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

Діяльність органів державного управління в системі електронного урядування стосується функції соціального управління і утворює певну систему засобів і методів інформаційної взаємодії між урядом і громадянами, між урядом і бізнесом, між урядовими організаціями з метою досягнення необхідного соціального результату (табл. 3). Загальною метою всіх видів інформаційної взаємодії у системі електронного урядування є створення ефективної системи зворотного зв'язку й інформаційної прозорості діяльності органів державного управління.

Таблиця 3.

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

Форми взаємодії	Чинник загрози	Можливий наслідок	Шляхи запобігання загрозам
«Уряд–Громадяни»	Різноманітні, часом діаметрально спрямовані інформаційні впливи, маніпулятивні технології, ігнорування громадської думки при прийнятті важливих політичних рішень	Політичне відчуження громадян, порушення демократичних принципів і норм діяльності держави	Забезпечення конституційного права громадян на доступ до достовірної та оперативної урядової інформації, що сприяє виробленню соціального «імунітету» до маніпулятивних технологій
«Уряд–Бізнес»	Складність відносин комерційного характеру (купівля-продаж, інвестиційні контракти, страхування, банківські послуги, різні форми ділового співробітництва та ін.); відсутність доступу до нормативно-правової інформації; ігнорування повідомлень про факти корупції, зловживань посадових осіб, порушення прав громадян	«Прозорість» комерційної інформації. Втрата підтримки державної політики з боку підприємницьких структур	Надання органами державної влади інформації громадянам та інституціональним структурам суспільства; забезпечення зворотного зв'язку, виявлення тенденцій і закономірностей розвитку ситуації; регулювання електронного документообігу, підтвердження справжності електронного підпису та інформації у інформаційній продукції і послугах, створення систем захисту персональної інформації
«Уряд–Уряд»	Відсутність зв'язків, «розпорошеність» систематизованих у бібліотеках, архівах, службах діловодства та інформаційно-пошукових системах масивів інформації; недостатня розвинутість інформаційної інфраструктури органів державної влади	Порушення інформаційних зв'язків і координації інформаційно-управлінських відносин; відсутність інформаційних моделей фактів, явищ, процесів, які є сферою діяльності органу державного управління; зниження ефективності	Підвищення ефективності інформаційного забезпечення державного управління шляхом інтеграції Інтернет-порталів і систем електронного документообігу з метою доступу до всіх необхідних внутрішніх і зовнішніх джерел інформації

Форми взаємодії	Чинник загрози	Можливий наслідок	Шляхи запобігання загрозам
		державного управління в цілому	

Забезпечення *інформаційної безпеки електронного урядування* – складне явище, яке включає:

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

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

Таблиця 4.

Структура компонентів національної інфраструктури захисту інформації

Національна інфраструктура захисту інформації				
Законодавча компонента	Технічна компонента	Організаційна компонента	Економічна компонента	Методологічна компонента
Закон «Про електронний цифровий підпис», «Про електронний документ та електронний документоо-	Програмні та апаратні засоби криптографічного захисту інформації, розвиток вітчизняної інду-	Органи, що координують створення і розвиток системи національної інформаційної інфра-	Фінансування програм розвитку національної інформаційної інфраструктури, в тому числі	Концепції і програми розвитку національної інфраструктури захисту інформації, системи ліцензування,

Національна інфраструктура захисту інформації				
Законодавча компонента	Технічна компонента	Організаційна компонента	Економічна компонента	Методологічна компонента
біг», «Про захист інформації у автоматизованих системах», статті у кримінальному кодексі, закони та підзаконні акти, які регулюють функціонування національної інформаційної інфраструктури	трії інформації	структури (Держкомзв'язку, Центр електронних ключів, інші організації та відомства)	розвитку виробництва вітчизняних конкурентоспроможних засобів і систем інформатизації	сертифікації, системи аудиту безпеки використовуваних технологій, система громадського контролю за розвитком національної інфраструктури захисту інформації

Питання для самоперевірки

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

Література

1. *Всемирная встреча* на высшем уровне по вопросам информационного общества. 10–12 декабря, Женева. План действий. [Електр. ресурс].– Спосіб доступу: URL: www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-R.doc .– Заголовок з екрана.
2. *Баранов А.А.* Преодоление цифрового неравенства путь к построению информационного общества в Украине [Електр. ресурс].– Спосіб доступу: URL: www.e-uriadnik.org.ua/books/Book_conference_15_06_2004.pdf . – Заголовок з екрана.
3. *Бондаренко В.О., Литвиненко О.В.* Інформаційна безпека сучасної держави: концептуальні роздуми [Електр. ресурс]. – Спосіб

- доступу: URL: <http://www.niurr.gov.ua/ukr/publishing/>. – Заголовок з екрана.
4. *Інтеграція і різноманітність: нові тенденції політики України в сфері масової інформації та нових комунікаційних послуг/ 7 Європейська міністерська конференція з питань політики у сфері засобів масової інформації. Інформаційна доповідь [Електр.ресурс].* – Спосіб доступу: CD-ROM.
 5. *Жданов І. Можливі підходи до визначення основ державної політики забезпечення інформаційної безпеки України//Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції "Безпека інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах" (Департамент спеціальних систем та захисту інформації, Служба безпеки України, Науково-виробнича фірма "Енран Телеком"), 23 травня 2001[Електр.ресурс].* – Спосіб доступу: URL: <http://www.uceps.com.ua/ukr/all/publications/>. – Заголовок з екрана.
 6. *Вершинская О.Н. Информационное неравенство как социологическая проблема [Електр. ресурс].* – Спосіб доступу: URL: www.emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/b6d02a879ecf2d15c3256c4f0035ef1a . – Заголовок з екрана.
 7. *Сквирский В.Я. Качество информации и графическое отображение ее логической структуры//Научно-техническая информация.Сер.1. – 1986. – №5. – С.1–7.*
 8. *Черешкин Д.С., Кононов А.А. Концепция создания национальной инфраструктуры защиты информации//Научно-техническая информация. Сер.1. – 2003. – №8. – С.9–14.*
 9. *Феоктистов Г.Г. Информационная безопасность общества// Социально-политический журн. – 1996. – №5.*
 10. *Ефремов В.А., Солянкин Н.Н., Статьев В.Ю. Управление организационными системами с учетом общественного мнения// Журнал депонированных рукописей №7, июль, 2000 [Електр. ресурс].* – Спосіб доступу: URL: <http://www.mte.ru/count.nsf/>. – Заголовок з екрана.
 11. *Соболь С.Ю. Понятие и сущность информационной безопасности и ее место в системе обеспечения информационной безопасности//Научно-техническая информация. Сер.1. – 2003. – №11. – С.10–15.*
 12. *The 2005 e-readiness rankings [Електр. ресурс].– Спосіб доступу: URL:WWW.graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2005Ereadiness_Ranking_WP.pdf .* – Заголовок з екрана.

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

Висновки

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

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

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

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

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

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

Завдання 1. Оцініть вимоги, як такі, що є важливими у Вашій взаємодії із системою державного урядування (табл. 1).

При відповідях використовуйте подану систему оцінювання важливості проблеми:

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

У кожному питанні оберіть одну відповідь (позначте)

Таблиця 1

Оцінювання важливості вимог

№	Вимоги	Ступені важливості проблеми				
		1	2	3	4	5
1	Відкритість та доступність влади	○	○	○	○	○
2	Громадська участь в управлінні	○	○	○	○	○
3	Забезпечення доступу до інформації	○	○	○	○	○
4	Стимулювання громадянської поінформованості, здобуття суспільної довіри та створення інтересу до електронного урядування	○	○	○	○	○
5	Створення та просування локально важливого контенту в Інтернет	○	○	○	○	○
6	Міжвідомча координація та співпраця	○	○	○	○	○
7	Підвищення ефективності державного управління	○	○	○	○	○
8	Урядова відповідальність за врегулювання проблем захисту довкілля	○	○	○	○	○
9	Урядова відповідальність за соціальне виключення та маргіналізацію	○	○	○	○	○
10	Урядова відповідальність за економічний розвиток	○	○	○	○	○
11	Урядова відповідальність за освіту (можливість використання ідей та знань для поліпшення якості життя людей)	○	○	○	○	○

Продовження таблиці 1

№	Вимоги	Ступені важливості проблеми				
		1	2	3	4	5
12	Урядова відповідальність за міжнародну торгівлю	○	○	○	○	○
13	Урядова відповідальність за зменшення цифрового розриву	○	○	○	○	○
14	Надання фінансової допомоги та доступність грантів для розвитку різноманітних програм	○	○	○	○	○
15	Гармонізація з міжнародними чи регіональними стандартами	○	○	○	○	○
16	Поліпшення державних фінансових потоків	○	○	○	○	○
17	Інше (вписати та проставити рейтинг)	○	○	○	○	○

Завдання 2. Як Ви вважаєте, який рівень державної підтримки впровадження систем електронного урядування характерний для України?

При відповідях використовуйте подану систему оцінювання важливості проблеми:

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

У кожному питанні оберіть одну відповідь (позначте)

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

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

Існує суттєва підтримка, найвищим керівництвом країни розуміється необхідність цих процесів

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

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

Завдання 1. Впишіть у табл. 2 назву та інтернет адресу (**url**) будь-яких п'яти урядових сайтів чи порталів системи електронного урядування (наприклад, Кабінету Міністрів, райдержадміністрації, міністерств та відомств), які Ви найчастіше використовуєте. Визначте їх рейтинг щодо важливості їх використання для Вас.

При відповідях використовуйте подану систему оцінювання важливості проблеми:

„1” – зовсім не важливо

„2” – скоріше не важливо

„3” – середньої важливості

„4” – швидше важливо

„5” – дуже важливо

У кожному питанні оберіть одну відповідь

Таблиця 2

Визначення рейтингу урядових сайтів

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

Завдання 2. Визначте Ваше сприйняття **якості** п'яти урядових служб (сайтів, порталів), які були обрані у попередньому завданні, у відповідності з показниками, поданими на сайті №1:

Сайт №1 (впишіть назву та адресу сайта)						
№ пор.	Напрями	Важливість				
		1	2	3	4	5
1.	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2.	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3.	Типи служб (впишіть):					
4.	Розміщення доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5.	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6.	Інше (впишіть та проставте рейтинг)					
	Оцініть міру інтерактивності сайта*					
1	Он-лайнві послуги відсутні					
2	Одностороння інтерактивність					
3	Двостороння інтерактивність					
4	Можливість повного електронного обміну в межах окремої установи					
5	Можливість повного електронного обміну з багатьма установами					
* Оберіть одне, відмітьте позначкою навпроти потрібного						

Сайт №2 (впишіть назву та адресу сайта)						
№ пор.	Напрями	Важливість				
		1	2	3	4	5
1	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3	Типи служб (впишіть):					
4	Розміщення доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5	Заохочення до використання систем електронного урядування					
6	Інше (впишіть та проставте рейтинг)					
Оцініть міру інтерактивності сайту*						
1	Он-лайнні послуги відсутні					
2	Одностороння інтерактивність					
3	Двостороння інтерактивність					
4	Можливість повного електронного обміну в межах окремої установи					
5	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					
* Оберіть одне, відмітьте позначкою напроти потрібного						

Сайт №3 (вписати назву та адресу сайту)						
№ пор.	Напрями	Важливість				
		1	2	3	4	5
1	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3	Типи служб (впишіть):					
4	Розміщення доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6	Інше (впишіть та проставте рейтинг)					

Продовження таблиці

Оцініть міру інтерактивності сайта*		
1	Он-лайнні послуги відсутні	○
2	Одностороння інтерактивність	○
3	Двостороння інтерактивність	○
4	Можливість повного електронного обміну в межах окремої установи	○
5	Можливість повного електронного обміну з багатьма установами	○
* Оберіть одне, відмітьте позначкою навпроти потрібного		

Сайт №4 (впишіть назву та адресу сайта)						
№ пор.	Напрямки	Важливість				
		1	2	3	4	5
1	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3	Типи служб (впишіть):					
4	Розміщення доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5	Ініціативи для використання систем електронного урядування (заохочення)					
6	Інше (впишіть та проставте рейтинг)					
Оцініть міру інтерактивності сайта*						
1	Он-лайнні послуги відсутні					
2	Одностороння інтерактивність					
3	Двостороння інтерактивність					
4	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої установи					
5	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					
* Оберіть одне, відмітьте позначкою напроти потрібного						

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

Завдання 3 Чи знаєте ви про існування інших державних порталів?

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

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

Завдання 4. Чи є у вас можливість:

- зв'язатися з вашим представником у владі (народним депутатом, депутатами районної ради, представниками всіх рівнів)?

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

- зв'язатися з урядовими чиновниками?

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

Практична робота №3. Системи електронного документообігу

Виконайте інформаційний пошук у мережі Інтернет і здійсніть огляд систем електронного документообігу, які використовуються в Україні та Росії. Дослідіть основні функціональні характеристики систем, складіть таблицю.

Назва системи	Які завдання вирішує	Недоліки

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

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

Опитування має на меті оцінити:

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

Опрацюйте одержані результати, зробіть висновки.

Словник

Активне правління (*Governance*)

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

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

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

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

Безперервне навчання (*Lifelong learning*)

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

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

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

2. Модель „бізнес–споживач”. Електронна модель введення бізнесу, в якій угоди між виробником та споживачем кінцевої продукції здійснюються в електронній формі.

Глобалізація (*Globalization*)

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

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

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

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

Рівень соціально-економічного розвитку, що оцінюється згідно з такими ключовими критеріями: розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури, електронна економіка, дистанційна освіта, використання ІКТ у сфері державного управління та політика держави в сфері ІКТ.

Державна політика інформатизації (*Information society policy*)

Комплекс взаємопов'язаних політичних, правових, економічних, соціально-культурних та організаційних заходів, направлених на становлення загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища суспільства та створення умов переходу держави до інформаційного суспільства.

Дистанційна освіта (*Distance education*)

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

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

Дистанційне навчання (*Distant learning*)

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

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

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

„Електронна демократія” (*e-Democracy*)

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

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

Згідного з цим законом, усі федеральні відомства США повинні забезпечувати громадян вільним доступом до всієї існуючої інформації, крім тієї, що стосується національної безпеки, правозахисних органів, фінансових та особистих документів.

Порушення цього закону може оскаржуватися в судовому порядку.

Захист інформації (*Data protection*)

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

Інформатизація (*Informatisation*)

Це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих

процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформаційна безпека (*Information Security*)

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

Інформаційна війна (*Information War*)

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

Інформаційна індустрія (*Information industry*)

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

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

Інформаційна революція (*Information Revolution*)

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

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

Інформаційна система (*Information system*)

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

Інформаційна сфера (*Information Sphere*)

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

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

Інформаційне середовище (*Information environment*)

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

Інформаційне законодавство (*Information Legislation*)

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

Інформаційне місто (*Information city*)

Місто, що має постіндустріальну структуру економіки, в якому головними сферами діяльності є управління, фінансова діяльність, наукові дослідження, вища освіта, культура, інформаційне обслуговування, ЗМІ, ділові послуги (рекламні, консалтингові, інформаційні і т. ін.), причому в цих видах діяльності зайнято більше половини всіх працюючих.

Інформаційна нерівність, або цифровий розрив (*Digital divide*)

Цифровий розрив, інформаційний чи цифровий розкол, цифрова

чи електронна прірва та ряд інших виразів використовуються як синоніми.

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

Інформаційне суспільство (*Information Society*)

Міра розвитку суспільства, що характеризується збільшенням ролі інформації та знань у його житті, зростанням частки інфокомунікацій, інформаційної продукції та послуг у валовому внутрішньому продукті (ВВП), створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів та задовольняє їх соціальні та особисті потреби в інформаційній продукції та послугах.

Інформаційний злочин (*Information crime*)

Зловмисна дія, що спрямована на крадіжку чи знищення інформації в інформаційних системах та мережах, виходячи з корисних чи хуліганських спонукань. У суспільстві, що все більше залежить від ІКТ, інформаційні злочини стають усе загрозливішими за наслідками своєї дії.

Інформаційний простір (*Information space*)

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

Інформаційні послуги (*Information services*)

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

Інформаційні потреби (*Information needs*)

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

Інформаційні продукти (*Information products*)

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

Інформаційні ресурси (*Information resources*)

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

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

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

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

Інформаційний ринок (*Information market*)

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

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

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

Інформація (*Information*)

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

2. Відомості, призначені для передачі в процесі комунікації;

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

Інформація про громадян (*Personal data*)

Персональні дані – синонім.

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

Комп'ютерна грамотність (*Computer literacy*)

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

Комп'ютеризація (*Computerisation*)

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

Контент (Інформаційне наповнення) (*Content*)

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

Користувач інформації (*Information user*)

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

Мобільна телефонія (*Mobile telephony*)

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

Мультимедіа (*Multimedia*)

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

Підвищення компетентності (*Empowerment*)

Результат заходів, спрямованих на отримання таких знань та навичок в окремих громадян, соціальних груп, організацій, підприємств та органів влади, завдяки яким вони входять в інформаційне суспільство та приймають обґрунтовані рішення, адекватні їх потребам.

Розвиток з використанням ІКТ (*e-Development*)

Соціально-економічний розвиток, що ґрунтується на масовому використанні ІКТ.

Синергетика (*Synergetics*)

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

Телемедицина (*Telemedicine*)

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

Телепослуга (*Teleservice*)

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

Телепраця (*Teleworking*)

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

Додаток 1

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

Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства

Джерело: Окінавская хартія глобального інформаційного общества// Информационное общество. – 2000. – №4. – С.53–57

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

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

цілей і вирішення проблем, що виникають, потребує розроблення ефективних національних і міжнародних стратегій.

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

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

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

Використання можливостей цифрових технологій

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

- проведення економічних і структурних реформ з метою створення обстановки відкритості, ефективності, конкуренції і використання нововведень, які доповнювалися б заходами з адаптації на ринках праці, розвитку людських ресурсів і забезпеченню соціальної злагоди;

- раціональне управління макроекономікою, яке сприяє більш точному плануванню з боку ділових кіл і споживачів, і використання переваг нових інформаційних технологій;
- розроблення інформаційних мереж, які забезпечують швидкий, надійний, безпечний та економічний доступ за допомогою конкурентних ринкових умов і відповідних нововведень до мережних технологій, їх обслуговування і використання;
- розвиток людських ресурсів, здатних відповідати вимогам ери інформації, шляхом освіти і навчання протягом життя і задоволення попиту, що зростає, на спеціалістів у галузі ІТ в багатьох секторах нашої економіки;
- активне використання ІТ в державному секторі і сприяння наданню у режимі реального часу послуг, необхідних для підвищення рівня доступності влади для всіх громадян.

7. Приватний сектор відіграє життєво важливу роль у розробленні інформаційних і комунікаційних мереж в інформаційному суспільстві. Однак завдання створення передбачуваної, транспарентної та недискримінаційної політики й нормативної бази, необхідної для інформаційного суспільства, лежить на урядах. Нам необхідно подбати про те, щоб правила процедури, що мають відношення до ІТ, відповідали корінним змінам в економічних угодах з урахуванням принципів ефективного партнерства між державним і приватним секторами, а також транспарентності й технологічної нейтральності. Такі правила повинні бути передбачуваними й сприяти зміцненню довіри між діловими колами та споживачами. З метою максимізації соціальної й економічної вигоди інформаційного суспільства ми згодні з такими основними принципами й підходами та рекомендуємо їх:

- продовження сприяння розвитку конкуренції й відкриттю ринків для інформаційної технології та телекомунікаційної продукції й послуг, включаючи недискримінаційне й засноване на витратах підключення до основних телекомунікацій;
- захист прав інтелектуальної власності на інформаційні технології має важливе значення для просування нововведень, пов'язаних з ІТ, розвитку конкуренції й широкого впровадження нових технологій; ми вітаємо спільну роботу представників органів влади із захисту інтелектуальної власності й доручаємо нашим експертам обговорити подальші напрями роботи в цій сфері;

- важливо також знову підтвердити зобов'язання урядів використати тільки ліцензоване програмне забезпечення;
- ряд послуг, включаючи телекомунікації, транспорт, доставку посилок, має важливе значення для інформаційного суспільства й економіки; підвищення їхньої ефективності й конкурентоспроможності дасть змогу розширити переваги інформаційного суспільства; митні й експедиторські процедури також важливі для розвитку інформаційних структур;
- розвиток трансграничної електронної торгівлі шляхом сприяння подальшої лібералізації, поліпшення мереж і відповідних послуг і процедур у контексті твердих рамок Всесвітньої торговельної організації (ВТО), продовження роботи в сфері електронної торгівлі у ВТО та на інших міжнародних форумах і застосування існуючих торговельних правил ВТО до електронної торгівлі;
- послідовні підходи до оподаткування електронної торгівлі, що ґрунтуються на звичайних принципах, включаючи недискримінацію, рівноправність, спрощеність та інші ключові елементи, погоджені в контексті роботи Організації економічного співробітництва й розвитку (ОЕСР);
- продовження практики звільнення електронних переказів від мит доти, доки вона не буде розглянута знову на наступній міністерській конференції ВТО;
- просування ринкових стандартів, включаючи, наприклад, технічні стандарти функціональної сумісності;
- підвищення довіри споживача до електронних ринків згідно з керівними принципами ОЕСР, у тому числі за допомогою ефективних саморегулюючих ініціатив, таких як кодекси поведіння, маркування й інші програми підтвердження надійності, і вивчення варіантів усунення складностей, які випробовують споживачі в ході трансграничних суперечок, включаючи використання альтернативних механізмів вирішення суперечностей;
- розвиток ефективного й значимого механізму захисту особистого життя споживача, а також захисту особистого життя при обробленні особистих даних, забезпечуючи при цьому вільний потік інформації;

- подальший розвиток та ефективне функціонування електронної ідентифікації, електронного підпису, криптографії й інших засобів забезпечення безпеки й вірогідності операцій.

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

Подолання електронно-цифрового розриву

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

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

- сприяти встановленню сприятливих ринкових умов, необхідних для надання населенню послуг у сфері комунікацій;
- шукати додаткові можливості, включаючи доступ через установи, відкриті для широкої публіки;
- приділяти пріоритетну увагу вдосконалюванню мережного доступу, особливо у відсталих міських, сільських та віддалених районах;
- приділяти особливу увагу потребам і можливостям людей, що користуються меншою соціальною захищеністю, людей з обмеженою працездатністю, а також літніх громадян і активно створювати умови спрямовані на надання їм більш легкого доступу;
- сприяти подальшому розвитку "зручних для користування", "безперешкодних" технологій, включаючи мобільний доступ до мережі Інтернет, а також ширше використання безкоштовного, загальнодоступного інформаційного наповнення й відкритих для всіх користувачів програмних засобів, додержуючись при цьому права на інтелектуальну власність.

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

Сприяння загальній освіті

12. ІТ відкриває перед країнами, що розвиваються, чудові можливості. Країни, яким удалося спрямувати свій потенціал у потрібне

русло, можуть сподіватися на подолання перешкод, що традиційно виникають у процесі розвитку інфраструктури, більш ефективно вирішувати свої поточні завдання в сфері розвитку, такі як зменшення бідності, охорона здоров'я, поліпшення санітарних умов та освіта, а також використовувати переваги швидкого зростання глобальної електронної торгівлі. Деякі країни, що розвиваються, у цих галузях уже досягли значних успіхів.

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

14. Ми визнаємо, що при вирішенні цієї проблеми варто враховувати розмаїтність умов і потреб, що склалася в країнах, що розвиваються. Тут не може бути "урівнюючого" рішення. І це, в свою чергу, говорить про ту важливу роль, яку повинні відіграти країни, що розвиваються, висуваючи власні ініціативи про прийняття послідовних національних програм з метою здійснення політичних заходів, спрямованих на підтримку розвитку ІТ та конкуренції в цій сфері, а також створення нормативної бази, використання ІТ в інтересах рішення завдань у галузі розвитку та в соціальній сфері, розвиток людських ресурсів, що мають навички роботи з ІТ, а також з метою заохочення висунутих на локальному рівні ініціатив та місцевого підприємництва.

Подальший розвиток

15. Зусилля з подолання міжнародної роз'єднаності значною мірою залежать від ефективного співробітництва між усіма учасниками. Для створення рамкових умов для розвитку ІТ важливу роль і надалі відіграватиме двостороннє й багатостороннє співробітництво. Міжнародні фінансові інститути, включаючи багатосторонні банки розвитку (МДБ), особливо Всесвітній банк, найбільше придатні для цього, і можуть розробляти і здійснювати програми, які сприятимуть боротьбі з бідністю, а також розширюватимуть зв'язки, доступ та

навчання. Міжнародна мережа телекомунікацій, ЮНКТАД і ЮНДП та інші відповідні міжнародні фонди також можуть зіграти важливу роль. Центральною залишається роль приватного сектора в просуванні ІТ у країнах, що розвиваються. Він може також суттєво сприяти міжнародним зусиллям з подолання цифрового розриву. НУО, що володіють унікальними можливостями донести ідеї до громадськості, також можуть сприяти розвитку людських і суспільних ресурсів. ІТ глобальна за своєю суттю й потребує глобального підходу.

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

17. Як відзначається в декларації про ролі інформаційних технологій у контексті заснованої на знаннях глобальної економіки, що була прийнята Економічною і Соціальною Радою ООН (ЕКОСОС) на рівні міністрів, існує необхідність розширити міжнародний діалог і співробітництво з метою підвищення ефективності програм і проєктів у сфері інформаційних технологій разом з країнами, що розвиваються, та узагальнити "найкращий досвід", а також мобілізувати ресурси всіх учасників, щоб сприяти ліквідації електронно-цифрового розриву. "Вісімка" надалі сприятиме зміцненню партнерства між розвинутими країнами та країнами, що розвиваються, громадянським суспільством, включаючи місцеві фірми й НУО, фонди й навчальні заклади, а також міжнародні організації. Ми будемо також працювати над тим, щоб країни, що розвиваються, у партнерстві з іншими учасниками могли одержувати фінансове, технічне й політичне забезпечення для створення сприятливого клімату у використанні інформаційних технологій.

18. Ми погодилися про створення Групи з можливостей інформаційної технології (Група ДОТ), щоб об'єднати наші зусилля з метою формування широкого міжнародного підходу. Група ДОТ буде скликана в найкоротший термін для вивчення найкращих можливостей підключення до роботи всіх учасників. Це група високого рівня в режимі тісних консультацій з іншими партнерами й, сприймаючи потреби країн, що розвиваються, вона:

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

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

- формування політичного, нормативного й мережного забезпечення;
- підтримка політичного консультування й зміцнення місцевого потенціалу з тим, щоб сприяти проведенню спрямованої на створення конкуренції, гнучкої та такої, що враховує соціальні аспекти політики, а також нормативному забезпеченню;
- сприяння обміну досвідом між країнами, що розвиваються, та іншими партнерами;
- сприяння більш ефективному й широкому використанню інформаційних технологій у сфері розвитку, включаючи такі широкі напрями, як зменшення бідності, освіта, охорона здоров'я й культура;
- вдосконалювання системи керування, включаючи вивчення нових методів комплексного розроблення політики;
- підтримка зусиль МБР та інших міжнародних організацій з метою об'єднання інтелектуальних і фінансових ресурсів у контексті програм співробітництва, таких як програма InfoDev;
- поліпшення технічної сумісності, розширення доступу й зниження витрат;

- мобілізація ресурсів з метою поліпшення інформаційної й комунікаційної інфраструктури, надання особливої уваги "партнерському" підходу з боку урядів, міжнародних організацій, приватного сектора та НУО;
- пошук шляхів зниження витрат для країн, що розвиваються, в забезпеченні технічної сумісності;
- підтримка програм доступу на місцевому рівні;
- заохочення технологічних досліджень та прикладних розробок відповідно до конкретних потреб країн, що розвиваються;
- поліпшення взаємодії між мережами, службами та прикладними системами;
- заохочення виробництва сучасної інформаційно-змістовної продукції, включаючи розширення обсягу інформації рідними мовами;
- зміцнення людського потенціалу;
- надання підвищеної уваги базовій освіті, а також розширенню можливостей довічного навчання з акцентом на розвиток навичок використання інформаційних технологій;
- сприяння підготовці фахівців у сфері інформаційних технологій та інших актуальних галузей, а також у нормативній сфері;
- розроблення інноваційних підходів з метою розширення традиційної технічної допомоги, включаючи дистанційну освіту та підготовку на місцевому рівні;
- створення мережі державних установ та інститутів, включаючи школи, науково-дослідні центри й університети;
- заохочення участі в роботі глобальних мереж електронної торгівлі;
- оцінювання й розширення можливостей використання електронної торгівлі за допомогою консультування у разі відкриття бізнесу в країнах, що розвиваються, а також шляхом мобілізації ресурсів з метою сприяння підприємцям у використанні інформаційних технологій для підвищення ефективності їх діяльності та розширення доступу до нових ринків;
- забезпечення відповідності "правил гри" зусиллями у сфері розвитку й зміцнення здатності країн, що розвиваються, відігравати конструктивну роль у визначенні цих правил.

Додаток 2

Впровадження системи e-Government потребує системності в методах, що застосовуються при впровадженні. В ЄС існує загально-прийнята практика створення та подальшого втілення у життя, Планів Дій (Action Plan) (далі – План), що структурують етапи впровадження та визначають межі дій, які повинні бути реалізовані в процесі виконання Плану. Існує розроблена Типова Схема для аналізу існуючих та розроблення майбутніх Планів Дій, що дає змогу уніфікувати вимоги до системи e-Урядування у відповідності до міжнародних вимог (зокрема – європейських). У рамках Схеми розроблено три рівні деталізації Планів:

ПЕРШИЙ РІВЕНЬ – концептуальний. Визначаються два головні типи дій:

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

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

1. Готовність до Плану

- 1.1. **Стратегічні аспекти** готовності до Плану

Ця категорія повинна містити всі аспекти Плану, які мають відношення до політичного та юридичного аспектів створення e-Урядування.

- 1.2. **Операційні аспекти** готовності до Плану

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

2. Впровадження Плану

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

Визначення урядовими структурами (в якості основних шляхів впровадження e-Урядування) централізованих та корпоративних методів (модернізація повинна регулюватись єдиним центром та тор-

катися всієї структури органів влади). Передбачається поєднувати законодавчі, виконавчі та судові органи влади в єдину інформаційну систему. Вводяться єдині критерії для структури е-Урядування.

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

Впровадження Плану безпосередньо у відомствах на основі корпоративних критеріїв.

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

А. Стратегічні аспекти

А.1. Політична відповідальність

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

А.2. Відповідальність за виконання

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

А.3. Правова структура

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

А.4. Вплив на державні структури

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

А.5. Вплив на громадян та суспільство

Категорія повинна включати всі аспекти можливого впливу впровадження е-Government на громадян та суспільство в цілому.

В. Операційні аспекти

В.1. Планування механізмів

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

В.2. Механізми розвитку Плану

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

В.3. Залучення громадян та підприємств до механізмів впровадження

Категорія повинна визначати всі типи прямих та опосередкованих способів залучення громадян та підприємств до планування, розвитку та контролю за Планом Дій.

В.4. Бюджетні механізми

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

В.5. Механізми оцінювання виконання

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

С. Корпоративні аспекти

С.1. Перелік послуг, що надаються користувачам

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

С.2. Перелік послуг, що надаються відомствами

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

С.3. Здатність до взаємодії внутрішніх технічних стандартів із зовнішніми.

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

С.4. Відомча діяльність у плануванні критеріїв

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

С.5.–Бюджетні ресурси та проблеми

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

D. Відомчі аспекти

D.1. Відомчі плани

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

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

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

D.3. Бюджетні ресурси та проблеми

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

D.4. Вплив е-Урядування на відомчу структуру

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

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

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

З використанням поданої типової структури можна максимально уніфікувати нові системи е-Урядування, привести до єдиних стандартів ті, що знаходяться в процесі становлення, а також проаналізувати ефективність діяльності різних гілок влади на шляху впровадження електронного урядування.

Додаток 3

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

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

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

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

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

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

Вступ України до ЄС просто неможливий без проведення повної інтеграції до європейських систем наших комп'ютеризованих систем, які використовуються в галузі транспорту, зв'язку, освіти, науки тощо. Сфера цифрових технологій сьогодні є такою ж важливою, як транспортна, енергетична та будь-яка інша. Внаслідок її

впровадження можна отримувати як значні надходження до бюджету, так і створити нові робочі місця, зупинити відплив вітчизняних фахівців за кордон, зберегти науковий потенціал, який у нас існував і який ще зберігся. Його необхідно піднімати, розвивати і надавати йому нового поштовху.

Для порівняння. Вартість сучасних програмних продуктів оцінюється мільйонами доларів. Таку саму вартість, наприклад, становлять сотні вагонів вугілля, за видобутком яких — дотації з бюджету, проблеми екології та навіть людські життя. У сфері цифрових технологій створюються та накопичуються електронні ресурси, тоді як для нашої сучасної економіки характерне використання тільки природних ресурсів. І ми залишаємо нащадкам екологічні та інші проблеми.

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

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

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

Значним кроком у подальшому розвитку інформаційних технологій в органах виконавчої влади стало створення та розвиток урядового порталу. Аналогічні проекти нині реалізовані лише в провідних країнах світу. Введення веб-порталу в експлуатацію на повну потужність надасть змогу громадськості взаємодіяти з урядом протягом 24 годин на добу 365 днів за рік. Зазначений портал у майбут-

ньому забезпечить доступ громадян до державних інформаційних ресурсів, можливість брати участь у діяльності органів виконавчої влади, отримувати зразки документів, інформаційні, фінансові та інші послуги. Вже сьогодні щомісячно порталом користуються понад 1,5 млн людей.

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

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

Домінуюча роль сфери зв'язку сьогодні фактично призвела до нівелювання сфери новітніх інформаційних технологій. Як наслідок, наша країна сьогодні зупинилася в розвитку на рівні технологій минулого століття, а цифрові технології, технології майбутнього, залишені без достатньої уваги.

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

Технології майбутнього — це електронне урядування, електронний документообіг, електронні послуги та послуги, пов'язані з використанням цифрового підпису, електронна комерція, електронна пошта, електронні державні закупівлі, електронна звітність, електронні платежі, мобільні комп'ютери, IP-телефонія, цифрове телебачення, телебачення на замовлення тощо. І цей ряд електронних послуг можна продовжувати, він буде зростати.

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

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

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

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

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

Не менше вражає технологічний прорив такої країни, як Індія. Обсяг її експорту лише в галузі програмного забезпечення майже зрівнявся з обсягами всього Державного бюджету України і дорівнює, за підсумками минулого року, майже 13 млрд доларів. За останні десять років Індія зробила просто колосальний прорив у сфері інформаційних технологій.

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

Так, за даними опитування, проведеного в цьому році Інститутом соціології Національної академії наук, незважаючи на позитив-

вну динаміку, загальний рівень використання Інтернету залишає бажати кращого. Переважна кількість користувачів Інтернету, майже 60%, зосереджена у великих містах. 18% користувачів – це мешканці Києва, а в сільській місцевості – таких менше 10%.

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

На виконання Закону про електронні документи та електронний документообіг та Закону про електронний цифровий підпис уряд прийняв вісім постанов і Міністерство нині проводить роботу (вже майже закінчена) зі створення центрального засвідчувального органу і проведення акредитації центрів сертифікації ключів.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Шановний Адаме Івановичу! Шановні учасники сьогоднішніх слухань! Україна приєдналася до Декларації принципів та Плану Дій, які були прийняті на Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства в Женеві. Нам необхідно рухатися в цьому напрямі.

Міністерство повністю підтримуватиме такий напрям. Від імені уряду хочу запевнити вас, що Кабінет Міністрів ретельно і уважно опрацює рекомендації, прийняті Верховною Радою за результатами сьогоднішніх парламентських слухань. Наступного року ми повністю підтримуватимемо всі дії в напрямі розвитку цифрового, інформаційного суспільства в Україні.

Дякую за надану можливість обговорити це питання.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Дубов Д.В.

Дубова С.В.

ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Навчальний посібник

Керівник видавничих проектів – *Б.А.Сладкевич*

Редактор – *Н.П. Манойло*

Комп'ютерний набір і верстка – *І.В. Марченко*

Дизайн обкладинки – *Б.В. Борисов*

Підписано до друку 16.12.05. Формат 60x84 1/16.

Друк офсетний. Гарнітура PetersburgС.

Умовн. друк. арк. 11.

Видавництво “Центр навчальної літератури”

вул. Електриків, 23

м. Київ, 04176

тел./факс 425-01-34, тел. 451-65-95, 425-04-47, 425-20-63

8-800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)

e-mail: office@uabook.com

сайт: WWW.CUL.COM.UA

Свідоцтво ДК №1014 від 16.08.2002