**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

# Факультет юридичний

# Кафедра правознавства

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

**за освітнім ступенем** магістр

спеціальності 081 «Право»

на тему: «Електронне урядування в Україні: особливості правового регулювання та перспективи впровадження»

Виконала: студентка групи ПР-164зм

Тютюнник В. К. ……………………….

(прізвище, та ініціали) (підпис)

Керівник к.ю.н., доц. Котова Л. В. ……………………….

(прізвище та ініціали) (підпис)

Завідувач кафедри д.ю.н., проф. Розовський Б. Г. ……………………….

(прізвище та ініціали) (підпис)

Рецензент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

Сєвєродонецьк - 2017

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

# **Факультет юридичний**

# **Кафедра правознавства**

**Освітній ступень магістр**

# **Спеціальність 081 «Право»**

# 

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖУЮ **Завідувач кафедри** \_\_\_\_\_\_проф. Розовський Б.Г. “\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_2017 року |

## З А В Д А Н Н Я

### НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Тютюнник Вікторії Костянтинівни

1. Тема роботи «Електронне урядування в Україні: особливості правового регулювання та перспективи впровадження»

Керівник роботи к.ю.н., доц. Котова Любов Вячеславна,

затверджені наказом вищого навчального закладу від “24”жовтня 2017 року № 211/24

2. Строк подання студентом проекту (роботи)\_18 грудня 2017 року\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Вихідні дані до проекту (роботи)

Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, Концепція розвитку електронного урядування в Україні, Концепція розвитку електронної демократії в Україні, інші нормативно-правові акти у даній сфері, інформація з посібників та періодичних видань, інформація з мережі Інтернет, особисті спостереження автора.

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Основні теоретичні підходи щодо природи поняття е-урядування. 1.1. Поняття е-урядування: сучасні визначення. 1.2. Концепція електронного урядування у контексті електронної демократії. 1.3. Міжнародно-правовий досвід реалізації «e-governance». 2. Державна політика у сфері регулювання електронного урядування в Україні. 2.1. Національне законодавство України з питань електронного урядування на сучасному етапі. 2.2. Правові поняття е-урядування в Україні. 2.3. Оцінка правового закріплення е-послуг в Україні. 2.4. Електронне урядування України на місцевому та регіональному рівнях. 3. Проблеми та перспективи електронного урядування на сучасному етапі розвитку української держави. 3.1. Правові проблеми розвитку електронного урядування в Україні. 3.2. Пропозиції щодо ефективного правового забезпечення сфери е-урядування на сучасному етапі.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслеників)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| 1 | доц. Котова Л. В. |  |  |
| 2 | доц. Котова Л. В. |  |  |
| 3 | доц. Котова Л. В. |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

7. Дата видачі завдання\_\_\_\_\_31.10.2017 р.**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

#### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва етапів дипломного проектування | Строк виконання етапів | Примітка |
| 1 | Визначення теми дипломної роботи | 24.10.2017 | 24.10.2017 |
| 2 | Затвердження дипломного завдання і календарного плану | 31.10.2017 | 31.10.2017 |
| 3 | Робота над I частиною диплома | 01.11.17.-  15.11.17 | 01.11.17.-  15.11.17 |
| 4 | Робота над ІІ частиною диплома | 16.11.17.-  30.11.17 | 16.11.17.-  30.11.17 |
| 5 | Робота над ІІІ частиною диплома | 01.12.17.-  15.12.17 | 01.12.17.-  15.12.17 |
| 6 | Подання дипломної роботи на відзив керівнику | 18.12.17 | 18.12.17 |
| 7 | Перевірка роботи на плагіат | 22.12.17 | 22.12.17 |
| 8 | Подання дипломної роботи на зовнішній відзив | 26.12.17 | 26.12.17 |
| 9 | Затвердження дипломної роботи зав. кафедрою правознавства | 10.01.18 | 10.01.18 |
| 10 | Захист дипломної роботи | 22.01.18-  28.01.18 | 22.01.18-  28.01.18 |
|  |  |  |  |

**Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тютюнник В. К.**

( підпис ) (прізвище та ініціали)

**Керівник проекту (роботи) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Котова Л. В.**

( підпис ) (прізвище та ініціали)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля

**Юридичний факультет**

**В І Д ГУК**

керівника дипломної роботи, виконаної студентом Тютюнник В. К.,

на тему: «Електронне урядування в Україні: особливості правового регулювання та перспективи впровадження»

мені 2 сторінки оставити

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_20 р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Котова Л. В.

Підпис (прізвище та ініціали)

ЗОВНІШНІЙ ВІДГУК

на дипломну роботу студента Тютюнник В. К., студента 2 курсу групи ПР-164зм юридичного факультету Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля

на тему: «Електронне урядування в Україні: особливості правового регулювання та перспективи впровадження»

Посада рецензента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

підпис

**ЗМІСТ**

ВСТУП..............................................................................................................................8

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ПРИРОДИ ПОНЯТТЯ Е-УРЯДУВАННЯ..............................................................................................................13

1.1. Поняття е-урядування: сучасні визначення.........................................................13

1.2. Концепція електронного урядування у контексті електронної демократії......19

1.3. Міжнародно-правовий досвід реалізації «e-governance»....................................23

РОЗДІЛ 2. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ РЕГУЛЮВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ........................................................40

2.1. Національне законодавство України з питань електронного урядування на сучасному етапі..............................................................................................................40

2.2. Правові поняття е-урядування в Україні..............................................................51

2.3. Оцінка правового закріплення е-послуг в Україні..............................................65

2.4. Електронне урядування України на місцевому та регіональному рівнях.........76

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВИ......................88

3.1. Правові проблеми розвитку електронного урядування в Україні.....................88

3.2. Пропозиції щодо ефективного правового забезпечення сфери е-урядування на сучасному етапі..............................................................................................................95

ВИСНОВОК.................................................................................................................105

ЛІТЕРАТУРА

**ВСТУП**

Нові тенденції в соціально-економічному, технологічному і політичному розвитку потребують детального вивчення принципів функціонування та життєдіяльності сучасного суспільства, піднімаючи питання, що стосуються економічних, соціальних і політичних змін, які тягнуть за собою розвиток інформаційних технологій. Вони все більше впливають як на розвиток людства в цілому, так і на долю окремо взятого громадянина. Інформатизація та комп'ютеризація вимагають від людей нових знань і нового характеру мислення, а також навичок, що дозволяють адаптуватися до реалій комп'ютеризованого суспільства і забезпечити йому гідне місце.

Таке суспільство, де інформація грає ключову роль, а більшість його членів використовують її кожен день, називається інформаційним суспільством.

Розвиток інформаційного суспільства передбачає неминучу трансформацію політичних інститутів і державного управління.

Уряди країн у всьому світі стикаються з проблемою трансформації та необхідністю винаходити урядові системи з метою надання ефективних послуг, інформації та знань через інформаційні та комунікаційні технології. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій призвів до виникнення такого поняття як «електронне урядування». Наразі у багатьох країнах світу урядові веб-сайти стали новим інструментом між владою та громадянами.

E-governance на сьогодні – це термін, за яким фактично криється дуже лаконічний опис сучасного підходу (сформованого в умовах інформаційного суспільства) до визначення ролі урядових органів у житті держави і суспільства. Цей термін означає новий спосіб організації і розвитку державного управління, спосіб його трансформації і вдосконалення для орієнтації на принципово більш тісний зв'язок з громадянами, кардинального поліпшення показників отримання конкретних корисних результатів діяльності, більшої ефективності діяльності і відповідальності державних органів.

Безперечно, дуже важливим є вміння розрізняти такі поняття як «електронна демократія», «електронне урядування», «електронний уряд».

Технології електронного урядування можуть бути направлені на реалізацію масштабних соціально-економічних та політичних цілей, а саме на розвиток демократії, громадянського суспільства.

Завдяки електронним засобам правового регулювання державних процесів створюються можливості для розкриття фактів корупції та протиправної поведінки представників влади. Завдяки Інтернет-технологіям громадяни все більше залучаються до політичних процесів держави, що дає змогу вдосконалювати діяльність органів державної влади.

Україна не може залишитися осторонь від цих процесів. Однак, наша держава знаходиться на перших етапах розбудови електронного урядування та його складових. Таким чином, це обумовлює актуальність і практичну значимість даного дослідження.

За технологіями і концепціями з розвитку електронного уряду ховається величезний пласт проблем різної інформаційної спрямованості. Незмінна на даний момент проблема – неготовність та недостатня інформованість громадян щодо нового способу комунікації із представниками влади. Проблема «інформаційної нерівності» населення, особливо в маленьких населених пунктах є особливо актуальною для України.

Варто відзначити, що до цього часу не було здійснено повноцінного правового аналізу електронного урядування у контексті електронної демократії в Україні, з урахуванням усіх особливостей та проблем його впровадження.

Методологічні засади дослідження ґрунтуються на здобутках як зарубіжних, так і вітчизняних вчених. Так, вивченням природи та теоретичних засад впровадження е-урядування займались Е. Бонсон, Д. Вест С. Кліфт, К. Лейн, М. Ховард, тощо.

Серед вітчизняних вчених зв'язок електронного врядування та електронної демократії вивчали Н. Дніпренко, А. Колодін, А. Серенок, Я. Турчин.

Порівняльним аналізом впровадження вітчизняного механізму електронного урядування з існуючими міжнародними моделями займались наступні вчені-правники: Є. Архипова, Н. Дмитренко, Т. Камінська,   
. Камінський, М. Пасічник.

Правові інструменти впровадження е-урядування можна знайти у роботах Н. Вільчинської Л. Лойко, В. Тарасюка, І. Харченко.

Правові особливості розвитку електронних механізмів на місцевому рівні досліджувались В. Дмитренком, А. Калініною, Е. Петровою, А. Соколовим,   
В. Солодовим, С. Чуркутом та А. Шевандриком.

Метою дослідження є проаналізувати особливості впровадження електронного урядування в Україні на сучасному етапі та виявити ефективні механізми його правового регулювання з урахуванням зарубіжного досвіду.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

– дослідити основні теоретичні підходи до визначення поняття «електронне урядування»;

– проаналізувати концепцію електронного урядування у контексті електронної демократії;

– проаналізувати міжнародно-правовий досвід впровадження e-governance;

– вивчити національне законодавство України з питань електронного урядування на сучасному етапі;

– дослідити основні правові поняття електронного урядування;

– надати правову оцінку закріплення е-послуг в Україні;

– проаналізувати стан розвитку електронного урядування в Україні на місцевому та регіональному рівнях;

– охарактеризувати існуючі правові проблеми розвитку електронного урядування в Україні;

– розробити пропозиції щодо вдосконалення правового регулювання сфери е-урядування на сучасному етапі.

Об'єктом даної роботи виступає поняття «електронного урядування» як спосіб організації та розвитку державного управління в умовах інформаційного суспільства та його правове регулювання на сучасному етапі.

Предмет дослідження включає особливості правового регулювання електронного урядування в Україні та механізми його вдосконалення.

Методологічна основа роботи зумовлена специфікою обраного об’єкта та предмета.

Так, під час дослідження основних сучасних визначень поняття «електронного урядування», його взаємозв’язок із таким явищем як «електронна демократія» використовувався структурний метод дослідження. За допомогою порівняльного аналізу досліджувався зарубіжний досвід впровадження електронного урядування. Окрім того, був проаналізований сучасний стан розвитку законодавства України з питань електронного урядування. Структурно-функціональний метод використовувався під час визначення правових понять е-урядування. Використовуючи системний та статистичний методи надана правова оцінка надання електронний послуг в Україні.

Практична значимість дослідження полягає в тому, що отримані в ході дослідження пропозиції можуть бути використані для вдосконалення роботи органів державної влади у сфері електронного урядування, розробки нормативно-правових актів у даній сфері.

Під час дослідження удосконалено та систематизовано підходи до визначення поняття електронного урядування; були розглянути усі законодавчі акти та концепції з питань е-урядування в Україні на сучасному етапі; вперше була надана правова оцінка закріплення електронних послуг в Україні; були запропоновані нові та отримали подальшого розвитку вже існуючи пропозиції щодо вдосконалення правового регулювання електронного урядування в Україні.

Апробація результатів дослідження здійснювались під час виступу на Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих науковців**«Науковий погляд молоді: ключові питання сучасного етапу реформування системи вітчизняного законодавства», яка відбулась 7-8 грудня 2017 року у Східноукраїнському національному університеті імені   
Володимира Даля.**

Структура роботи відповідає меті та поставленим завданням. Робота складається за вступу, трьох розділів, підрозділів, висновку та списку використаної літератури.

**РОЗДІЛ 1**

**ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ПРИРОДИ ПОНЯТТЯ Е-УРЯДУВАННЯ**

**1.1. Поняття е-урядування: сучасні визначення**

Створення електронного урядування в XXI столітті є відображенням нових підходів, заснованих на гнучкості, інноваціях і творчій ініціативі. Це сприяє розширенню участі громадян в управлінні, підвищенню відповідальності та більшої прозорості правового регулювання. Електронне урядування – відносно новий підхід, який сприяє стимулюванню економічного зростання та підвищенню ефективності наших державних апаратів і суспільства в цілому.

Через це необхідно проаналізувати сучасні визначення та підходи до трактування поняття «електронного урядування».

Саме поняття «електронного урядування» з’явилося на початку 90-х років на [Заході](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D1%85%D1%96%D0%B4), реалізовуватися ж практично воно почало тільки наприкінці 90-х. Першим у світі ідею урядового порталу реалізував [Сінгапур](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%96%D0%BD%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D1%83%D1%80).

Відповідно до визначення у Кембриджському словнику е-урядування – «це використання урядами Інтернету, щоб зробити для людей можливим користування урядовими послугами та бути залученими до прийняття рішень» [1].

Словник Коллінса надає більш спрощене визначення, а саме: е-урядування – це надання державної інформації та послуг через Інтернет та інші ресурси комп'ютера [2].

У дослідженні ПРООН зазначається, що «на перший погляд, електронне урядування може здаватися простим інструментом, який відповідає новим потребам суспільства, що є наслідком промислової революції, викликаною широким застосуванням мікропроцесорів та мереж. Однак воно може покращити взаємодію між громадянами та державними установами» [3, c. 8].

Як бачимо, поняття «електронне урядування» на сьогоднішній день міцно увійшло до правового та наукового дискурсу, залишаючись при цьому досить розпливчастим і неясним. Не дивлячись на те, що мова йде про використання комп'ютерних технологій в державному управлінні – вживання такого терміна дозволяє вирішити додаткові завдання: залучити до цієї проблеми увагу громадськості, а, отже, і суттєве фінансування.

Європейська Комісія визначила електронне урядування як «ключовий елемент успіху Єдиного ринку, який допомагає усунути існуючі цифрові бар'єри та запобігати подальшій фрагментації, що виникає в контексті модернізації державних адміністрацій» [4].

Щодо підходу зарубіжних вчених, то цікавою є думка Томаса Ф. Гордона, який вважає, що «електронне урядування – це просто використання інформаційно-комунікаційних технологій, таких як Інтернет, для вдосконалення процесів уряду. Таким чином, е-урядування, в принципі, не є нічим новим [5].

З іншого боку, сам термін «електронне урядування» не можна визнати оптимальним перекладом англійського e-government. Скоріш за все, треба говорити про електронну державу, електронне державне управління, а не про уряд. Це поняття вживається у набагато вужчому значенні.

Якщо проаналізувати думки вітчизняних вчених, то Н. Драгомирецька вказує, що е-урядування – це поєднання Е-уряду з Е-демократією, зокрема застосування інформаційно-комунікаційних технологій для прискорення демократичних процесів. При цьому, Е-демократія – це відображення можливості кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв’язку між державою в особі органів державної влади і громадянами» [6].

Проаналізувавши це визначення, приходимо до висновку, що успіх електронної демократії в цілому і «електронного урядування», зокрема, залежить від активної громадянської позиції населення, його комп'ютерної грамотності та розвитку телекомунікаційних систем. Вище керівництво країни взяло курс на відкритість і підзвітність держави перед народом, розвиток громадянського суспільства і збереження демократичних принципів. При належній інформаційній підтримці механізмами реклами та зв'язків з громадськістю вдасться привернути увагу людей до електронного урядування та реалізувати цю стратегію більш ефективно.

За визначенням українських вчених, «електронне урядування – це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій» [7, c. 3].

Не менш важливі й негативні асоціації, які викликає вираз «електронне урядування». З урахуванням специфіки української державності, «електронне урядування» представляється людині, яка вперше зіткнулася з цим поняттям, новим інструментом контролю над громадянами.

З. Пісковець, зазначає, що «електронне урядування – це спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з органами влади» [8, c. 82].

Електронне урядування – це не нова владна структура, а система механізмів і принципів, що забезпечують ефективну взаємодію влади і громадянського суспільства. Результатом такої взаємодії стане не тільки підвищення якості прийнятих рішень і роботи державного апарату в цілому, а значить, підвищення якості життя громадян, так і формування нової для України культури взаємодії суспільства і держави.

Електронне урядування як форма організації державного управління є одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, що забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, економію часу та матеріальних ресурсів, дієвість якого підтверджується позитивним досвідом країн-лідерів із реалізації механізмів е-урядування [9, c. 188].

Досить влучним є визначення, яке наразі є загальноприйнятим у нашій державі.

Так, у Концепції розвитку електронного урядування в Україні зазначено, що «електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [10].

Багато дослідників відзначають міждисциплінарний характер такого явища, як «електронне урядування». На наш погляд, саме залучення вчених з різних предметних областей здатне найбільш повно відобразити всі основні аспекти досліджуваного явища.

Тому наведемо ще кілька прикладів визначення поняття е-урядування:

– це система збору, введення, пошуку, обробки, збереження та видачі користувачеві на вимогу згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів для забезпечення надання численних послуг державних органів усіх гілок влади всім категоріям громадян інформаційно-телекомунікаційними засобами та інформування громадян про роботу державних органів [11, с. 170];

– це концепція здійснення державного управління, яка притаманна інформаційному суспільству, що ґрунтується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій та цінностях відкритого громадянського суспільства, характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи [12, с. 8];

– це електронна інформаційна системи, віртуального інформаційного простору взаємодії уряду та громадян, що ґрунтується на синтезі інформаційно-комунікаційних технологій, нормативно-правовій та інформаційно-ресурсній базах, створений з метою інформаційного забезпечення органів виконавчої влади, інформування громадськості про свою діяльність та досягнення прозорості в роботі [13, с. 58].

Слід підкреслити, що електронне урядування справедливо розглядається більшістю дослідників не тільки як засіб підвищення ефективності публічного управління, але і як основоположний елемент нової моделі демократії інформаційного суспільства, оскільки технології e-governance створюють передумови для дієвого включення громадян і громадських груп в процеси вироблення і реалізації державної політики.

Разом з тим, незважаючи на очевидний компонент, пов'язаний з розширенням можливостей суспільної участі в прийнятті рішень, домінуючим елементом побудови систем електронного урядування стала проста інформатизація наявних бюрократичних процедур без перегляду основоположних принципів організації державного апарату.

У цілому впровадження та розвиток концепції «електронного урядування» є черговим етапом історичного розвитку демократичного суспільства. Сучасні технології, що дозволяють пов'язувати всіх людей в одну мережу в масштабах всієї країни і світу, дають унікальну можливість в історії людства реалізувати владу народу. Сучасні канали зв'язку дозволяють не тільки спілкуватися в режимі реального часу, здійснювати покупки, але і отримувати електронні державні послуги.

Електронне урядування тісно пов’язане з таким явищем, як електронна демократія, яка відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв’язку між державою (органами влади) та громадянами [14, c. 137].

Мета електронної демократії полягає у покращенні якості державних послуг, підтримці демократичного процесу і громадянського суспільства, вирішенні питань місцевого значення.

Досягнення цієї мети базується на наступних принципах:

– розумний баланс між політичною ініціативою й простотою адміністративних схем;

– усі державні послуги повинні бути доступними по електронних каналах;

– орієнтація на споживача;

– систематизація й прогнозування даних про потреби громадян;

– об'єднання кількості й комплексності послуг з використанням єдиних центрів доступу [15, c. 4-5].

На думку, А. Семенченка та А Журавльова серед принципів е-урядування треба виділити наступні:

– прозорість і відкритість влади;

– конфіденційність та інформаційна безпека;

– єдині технічні стандарти і взаємна сумісність;

– орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг;

– підконтрольність і підзвітність органів влади громадянам та суспільству [16, c. 2-3].

Побудова ефективного електронного урядування вимагає чіткої уніфікації і регламентації всіх адміністративних функцій та принципів з об'єднанням їх в єдину ефективно діючу систему, зорієнтовану на досягнення максимальної продуктивності бюрократичного апарату.

Але очевидно, що до такого результату не може привести побудова електронного урядування, яка заснована виключно на інформатизації наявних бюрократичних організацій і процедур.

Концепція розвитку електронного урядування в Україні зазначає три головних принципи реалізації е-урядування, а саме:

– доступність та залучення громадян;

– відкритість та прозорість;

– довіра та безпека [10].

Виходячи із зазначених принципів, основною ідеєю електронного урядування є перехід з орієнтації на інтереси держави до вирішення потреб та проблем громадян. За допомогою е-урядування створюється відкрита інформаційна площа, яка дозволяє організувати оперативний обмін інформацією органами влади всіх рівнів та громадян.

Таким чином, поняття електронного урядування слід розглядати у контексті електронної демократії.

Отже, проаналізувавши як зарубіжні, так і вітчизняні підходи до трактування поняття «е-урядування», приходимо до висновку, що електронне урядування – це абсолютна нова форма державного управління, яка за допомогою сучасних інформаційних технологій встановлює відкритий, прозорий, оперативний та ефективний механізм управління державою, який звертається від потреб влади до потреб суспільства.

Електронне урядування розглядається як допоміжний механізм управління державою, який об'єднує на своїй платформі державний апарат, міжнародне співтовариство і широкі верстви суспільства. Від успіху реалізації проекту залежить ступінь відкритості влади та її звітності перед народом.

Логічно, що настав час, коли кожен член суспільства хоче контролювати те, як представники влади ведуть державну політику. Від відкритості влади перед народом залежить її імідж, питання легітимності, загальний фон цивільного настрою, а також інвестиційна привабливість для розвитку бізнесу і позиціонування держави в світовому співтоваристві.

**1.2. Концепція електронного врядування у контексті електронної демократії**

У наш час загальносвітові тенденції спрямовані на зниження бар'єрів інформаційної взаємодії між органами влади та громадянським суспільством, а також на створення демократичних принципів управління ним. Відповідно до цього, управління державою на правовій основі відбувається із залученням інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність усіх сфер суспільства. Поняття розвиненої демократії вкладається в одне просте словосполучення – участь громадян у процесі управління, адже залежність цього процесу від суспільства і визначає ступінь демократичності інститутів держави. У питанні забезпечення доступу на допомогу приходять нові інформаційні технології роботи в процесі управління державою, які можна вмістити в такому терміні, як «електронна демократія».

Термін «електронна демократія» (electronic democracy) вперше з’явився в США і досить швидко став загальновживаним у багатьох країнах світу [17, c. 68].

Поняття «електронна демократія» розглядають у двох смислах. Говорячи про е-демократію у вузькому розумінні, мають на увазі застосування ІКТ для забезпечення (електронного супроводу) прав громадян. У цьому разі змінюється лише технологічний бік подання заяв, звернень, запитів органам влади від імені громадян. Тобто, використовуючи своє законне право на отримання певної довідки, громадянин може звернутися до інстанції письмово, а може, наприклад, користуючись електронною поштою. Е-демократія у широкому розумінні передбачає залучення громади за допомогою сучасних інформаційних технологій до вирішення різноманітних суспільно-політичних завдань [18, c. 5].

На думку британського вченого Ендрю Чедвіка, «електронна демократія використовує інформаційні та комунікаційні технології для посилення та, в деяких випадках, заміну представницької демократії» [19].

За визначенням Стівена Кліфта, «електронна демократія – це використання інформаційних і комунікаційних технологій та стратегій «демократичними секторами» в рамках політичних процесів в місцевих громадах, державах/регіонах, націях та на глобальному рівні [20].

Спостерігаючи стадію переходу до цифрового суспільства, можна зробити висновок про те, що електронна демократія стає продовженням природного розвитку держави як інституту публічної влади. Такі процеси зміни комунікативних підходів державних структур, не дивлячись на те, що вони є ідентичними за своєю ідеологією для будь-яких країн, беруть до уваги особливості внутрішньої політичної культури кожної країни окремо.

У Рекомендаціях Комітету Міністрів Ради Європи країнам-членам щодо електронної демократії, ухвалені у 2009 р. зазначено, що електронна демократія – це використання можливостей, які пропонує ІКТ для зміцнення демократії, демократичних інститутів та демократичного процесу [21].

Отже, електронна демократія змінює правове поле держави:

– формується нова, активна соціальна позиція громадян;

– діяльність політичних партій, окремих політиків, організацій частково переноситься в Інтернет-простір;

– змінюються вимоги до політиків і державних діячів.

Як зазначено у Концепції розвитку електронної демократії в Україні, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8.11.2017 №797-р, «електронна демократія – форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб’єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень [22].

За визначенням українських вчених, електронна демократія – це форма прямої демократії (direct democracy), що здійснюється за посередництвом інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ) [23, с. 35].

Електронний урядування є частиною концепції електронної демократії. Електронна демократія є атрибутом захисту громадянами своїх інтересів і визначення форм співпраці з державою в рамках електронного урядування.

Таким чином, «електронна демократія» – явище більш масштабне, ніж «електронне урядування», але передумови для її формування залежать саме від упровадження останнього, оскільки воно дає поштовх громадянам і бізнесу до використання ІКТ на державному рівні.

Ключовим аспектом державного управління і політичних процесів, є той факт, що громадянське суспільство є основним носієм функцій і повноважень держави. І чим вища інтеграція людей у межах держави, тим вищий ступінь довіри мешканців до структур влади, і тим вища є готовність громадян використати можливості інформаційних технологій, оцінити їх переваги, застосувати їх у повсякденному житті.

Електронне урядування тісно пов’язане з таким явищем, як електронна демократія, яка відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв’язку між державою (органами влади) та громадянами [24, c. 137].

Однак, не варто ототожнювати поняття е-демократії та е-урядування.

Електронна демократія» (e-democracy) і «електронне урядування» (e-governance) – це абсолютно різні поняття. Якщо останнє означає підвищення оперативності й зручності доступу до послуг держави з будь-якого місця і в будь-який час, то перше відноситься до використання інформаційних технологій для розширення можливостей кожного громадянина [25].

Мета електронної демократії полягає у покращенні якості державних послуг, підтримці демократичного процесу і громадянського суспільства, вирішенні питань місцевого значення.

А електронне урядування є механізмом е-демократії, який шляхом поліпшення державної прозорості, розширення інформаційного потоку між урядами та громадянами надає можливості громадяни здійснювати більш ефективний контроль над державними органами влади.

Електронне урядування, як політико-правове поняття відображає специфіку електронної демократії, як вираження влади народу в електронній формі.

Таким чином, завдяки сучасним інформаційно-комунікаційним технологіям, громадяни отримують реальну можливість керувати державою за допомогою ефективної взаємодії зі своїми законно обраними представниками.

Створення та впровадження в практику механізмів електронного урядування неможливо без розуміння засад електронної демократії, а саме взаємодовіри та відкритості влади. Адже це забезпечує прозорість прийнятих рішень, фінансових операцій, персональної відповідальності за кожне рішення.

**1.3. Міжнародно-правовий досвід реалізації «e-governance»**

У більшості передових країн світу розроблені та реалізуються комплексні програми, що передбачають стратегії інформаційного розвитку країни. Саме тому доцільним є дослідження найбільш успішних прикладів правового регулювання електронного урядування у країнах світу для визначення моментів, необхідних для наслідування в Україні.

Загалом можна виділити європейську (Естонія, Швеція), англо-американську (Великобританія, США) та азіатську (Сінгапур, Японія) моделі електронного урядування. Тож, доцільним буде проаналізувати найяскравіші приклади впровадження електронного урядування з кожної моделі.

Як вже зазначалось, поняття «електронне урядування» вперше виникло в США у 1991 році.

Цікавим є той факт, що у грудні 1999 р. американський солдат продовжив термін дії своїх водійських прав о 5 годині ранку протягом 20 секунд в штаті Вірджинія, не залишаючи військової бази. Це був перший житель штату, який скористався нововведеною послугою через мережу Інтернет [26].

Таким чином, США є одним з найкращих прикладів успішного впровадження е-урядування. Найбільш важливими законами, прийнятими на початку стали: Закон «Про безпаперовий документообіг та свободу інформації», 1995 р.; Закон Клінджера-Коена «Про реформу використання інформаційних технологій», 1996 р., Закон «Про свободу інформації» 1996 р. та Закон «Про електронний цифровий підпис» 2000 р.

Федеральні закони ілюструють децентралізований характер реалізації державних послуг в електронному вигляді, їх поступове ускладнення (включення систем оплати), перехід на електронний документообіг в органах влади. Закон про свободу інформації говорить, що все, що не заборонено – дозволено і має бути доступне громадянам.

Остаточно започаткував розвиток електронного урядування у США Закон «Про електронний уряд» 2002 року. У законі передбачена організація Управління з електронного врядування у рамках Адміністративно-бюджетного управління і введення посади глави управління (адміністратора) з метою ефективного регулювання зусиль федерального уряду в процесі підготовки й надання електронних послуг [27, с. 134].

Головний урядовий пор­тал США First Gov, уведений у дію в 2000 р. ([www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)), створив з web-сервісів інфраструктуру, яка дала можливість користувачам орієнтуватися в інформаційних потоках і базах даних. First Gov прагне зробити уряд більш прозорим і підвищити рівень довіри американців до влади.

Цей портал об'єднав понад 27 млн феде­ральних урядових сторінок з метою більш ефективного пошуку інформації й надання послуг, дотримуючись потреб користувачів. Найважливішою функцією електронного урядування є збирання податків і штрафів через Інтернет [27, с. 135].

Окрім того, через цей портал американські громадяни можуть проявити активність за допомогою таких технік як: е-консультації, е-петиції, е-прийняття рішень. Як бачимо, сьогодні електронне урядування США працює на основі електронних функцій і послуг на рівні всіх державних структур. Важливими для розвитку е-урядування стало прийняття на федеральному рівні Закону «Про електронний уряд».

За Індексом розвитку електронного урядування станом на 2016 рік США займають 12 місце у світі.

Щодо країн Європейського Союзу, то початком електронної ініціативи можна вважати «eEurope», яка була схвалена в березні 2000 року Європейською Радою в Лісабоні. Європейська Комісія в травні 2000 р. прийняла відповідний план дій під назвою «eEurope 2002»*.* Його найважливіші заходи були націлені на забезпечення більш дешевого, швидкого і надійного доступу в Інтернет, здійснення фінансових інвестицій та інвестицій в людський капітал, а також підтримку використання Інтернету [28, с. 7].

Далі були програми «eEurope 2005» та «i2010: Інформаційне суспільство та медіа для подальшого зростання і нових робочих місць», які стали основою для розвитку інформаційних технологій у роботі державних структур. Нарешті, в рамках прийнятої Європейською Радою навесні 2010 р. стратегії «Europe2020» було ухвалено одну з її семи флагманських ініціатив - «Цифровий порядок денний для Європи». Саме ця галузева стратегія є основним нині діючим проектним документом з розвитку інформаційної сфери Євросоюзу [28, с. 8].

Щодо Великобританії, то електронний уряд тут був сформований одним з найперших в ЄС. Уряд Великобританії вирішив впровадити положення електронного уряду ще в 2000 році, намагаючись закінчити роботу над перекладом державних послуг в електронний вигляд, і помістити потрібну інформацію про дії та роботи державних органів на просторах Інтернету до 2005 року.

Важливим стало прийняття законів про «Свободу інформації» («The Freedom of Information Act 2000») та про «Захист інформації» (Data Protection/Privacy Legislation). Останній запроваджений у 1998 р. та набув чинності 1 березня 2000 р. Він передбачає умови, правила та процедури захисту та нагляду за інформацією, що стосується як електронного вигляду так і паперового. Включає такі основні принципи та правила: принцип безпеки інформації; вся інформація має бути достовірною та законною; інформація може використовуватися лише на законних підставах [29, с. 13].

Також важливе значення мають закон «Щодо електронних комунікацій» («Electronic Communications Act 2000»), орієнтований на допомогу у формуванні системи спільного розвит­ку країни у питанні електронного урядування.

У 2002 році був прийнятий закон «Щодо електронного підпису» («Electronic Signatures Regulations 2002»), який спрямований на побудову нової системи електронного підпису у приватній та публічній сферах, у комерції.

У листопаді 2013 була опублікована Електронна стратегія уряду (GDS – The Government Digital Strategy). Відповідно до неї в планах британської влади на найближчі роки перш за все збільшення числа користувачів державних сервісів в мережі, а також забезпечення можливості такими сервісами тих категорій громадян, які не можуть або поки не активно використовують Інтернет в своєму повсякденному житті [30, с. 11].

У 2013 році була прийнята Державна цифрова стратегія. Вона визначає, як уряд буде перебудовувати свої цифрові служби, щоб зробити їх зручними, щоб усі ті, хто може їх використовувати, воліли робити так як їм зручно. Таким чином, ця стратегія зазначає, як держава перетвориться на цифрову [30, с. 11].

The Cabinet Office в цілому відповідальний за ефективність та реформи уряду, із загальною метою поліпшити функціонування уряду. Також він відповідальний за розвиток е-урядування [31, с. 29].

Безперечно, електронне урядування має свої особливості у кожній частині Великобританії.

Головним органом, що відповідає за впровадження електронного урядування в Англії та Уельсі є Department for Communities and Local Government (DCLG), створений 5 травня 2006 p. Він заснований для впровадження новітньої системи надання послуг населенню щодо догляду за містами, плануванням, місцевим контролем. Департамент частково перебрав на себе функції в питаннях робочої сили та міграції [29, с. 19].

Місцеві ради несуть відповідальність за реалізацію проектів електронного урядування в рамках своїх повноважень, включаючи злочинність, освіту, зайнятість, права громадян, здоров'я та податки [31, с. 28].

Робота сучасного Шотландського уряду базується на всебічному розвитку можливості більш широкого використання електронного урядування. У червні 2006 р. був виданий акт шотландського уряду стосовно власного бачення місцевої реформи електронного урядування та його впровадження. Шотландський підхід відрізняється чітко сформованими департаментами у кожній одиниці управління, що працюють над впровадження та функціонуванням електронного урядування. Складність полягає в тому, що шотландське законодавство значно відрізняється, що і вимагає індивідуального підходу [29, с. 20].

На рівні місцевого самоврядування у Шотландії діє програма «Спочатку клієнт». Вона надає ряд послуг, які підтримує шотландський уряд. Вона спрямована на надання покращених публічних послуг, задовольняючи потреби споживачів [31, с. 28].

У Північній Ірландії електронне урядування здійснюється та координується Delivery and Innovation Division (DID). Організація надає стратегічне спрямування та визначає основні позиції щодо впровадження новітніх технологій в Північній Ірландії; розробляє поліси, стратегії, стандарти для інформаційної системи (IS) та інформаційних технологій (IT) публічного сервісу; є ініціатором з питань електронного обслуговування, вдосконалення доступу громадян, бізнес-структур [29, с. 20].

Незважаючи на те, що більшість населення Великобританії використовує Інтернет в повсякденному житті, значна його частина звертається до державних послуг, усе ще багато громадян воліють приходити в державні установи особисто, замість того щоб вирішувати свої проблеми он-лайн.

Для того, щоб мотивувати населення перейти до більш зручного способу, був створений єдиний портал gov.uk, зараз на ньому забезпечена присутність 24 міністерських департаментів і понад 330 державних органів, публікуються різні матеріали по 47 темам: по культурі, охороні навколишнього середовища тощо. Він служить єдиною точкою доступу до послуг державних установ, що надаються з використанням електронних каналів. Даний портал організований по великим групам послуг (наприклад, охорона здоров'я, освіта, працевлаштування тощо) і цільовим групам населення (батьки, інваліди, молодь).

Завдяки всім цим заходам, Великобританія є світовим лідером у впровадженні електронного урядування. Так, за Індексом розвитку е-урядування вона посіла перше місце у 2016 році.

Отже, запровадивши е-урядування, британська влада стала більшу увагу приділяти вимогам і потребам звичайних британців, намагаючись залучати до електронної взаємодії тих громадян, які до цього не використовували е-технології взагалі.

Загальновідомо, що Естонія є європейським лідером у сфері е-урядування.

Найбільш вражаючим щодо Естонської системи електронного уряду є не те, що вона дає можливість будь-кому подавати податкову декларацію, голосувати чи отримувати медичні рецепти – і все це буквально за кілька хвилин і з єдиного веб-сайту. Справжнім сюрпризом є те, що більшість країн ще досі не створили такої системи у себе [32].

Естонія приступала до розвитку електронного урядування, маючи низький рівень інформатизації країни. Першим етапом було впровадження комп'ютерної грамотності в країні.

Естонський уряд докладає багато зусиль, щоб якомога більше жителів країни користувалися електронними послугами. Для цього багато уваги приділяється навчанню комп'ютерної грамотності. З кінця 1990-х усі школи в країні мають доступ до Інтернету.

Відправною точкою впровадження електронного урядування в Естонії можна вважати створення Національного комітету з комп’ютеризації системи освіти у 1996 році, головною метою якого була розробка проекту інтеграції інформаційних технологій в систему загальної освіти [33, с. 149].

Уряд також приділяє увагу освіті старшого покоління. Наприклад, в 2009 році була запущена програма для літніх людей Ole kaasas («Будь включеним»), в рамках якої проводилися заняття по всій країні і виділялися субсидії на покупку комп'ютерів для пенсіонерів. За два роки було навчено 40 тисяч чоловік [34].

Законодавчою основою електронного урядування в Ес­тонії слугують такі документи:

«The Digital Signatures Act» (DSA) (Закон про цифровий підпис) – прийнятий 8 березня 2000 p., вступив у силу 15 грудня 2000 р. Цей законодавчий акт надає цифровому підпису таку ж юридичну силу, яку має підпис, зроблений від руки, і зобов'язує всі державні установи приймати до розгляду документи з цифровим підписом [29, с. 29].

Цей закон змусив усі державні структури приймати цифрові підписи нарівні зі звичайними – жодна організація не може запросити паперову версію. Це забезпечує рівний доступ до державних сервісів усіх громадян держави.

У 2000 році в Естонії було прийнято Закон «Про реєстр населення». У грудні 2002 року офіційно створено Академію електронного управління (http://www.ega.ee), діяльність якої спрямована на навчання та надання консультацій особам та організаціям, зацікавленим у використанні IКТ, які сприяють збільшенню ефективності управління та посиленню процесів демократизації в інформаційному суспільстві. У цьому ж році прийнято Закон «Про електронні вибори» [33, с. 150].

«The Information Society Services Act» (Закон про інфор­маційні послуги) – прийнятий 14 квітня 2004 p., вступив у силу 1 травня 2004 р. Він визна­чив юридичні аспекти інформаційних послуг, зокрема у сфері комерції, електронної торгівлі на внутрішньому ринку.

«The Electronic Communications Act» (Закон про елект­ронні комунікації) – вступив у силу 1 січня 2005 р. Цей закон покликаний забезпечити імплементацію нової європейської струк­тури електронних комунікацій [29, с. 29].

Щоб успішно впровадити електронне урядування, насамперед необхідно відрізняти одного громадянина від іншого. В Естонії це робиться за допомогою універсальної ID-картки**.**

ІD-карта – це документ, що посвідчує особу. На даний час такі карти є у 90% населення Естонії старше 15 років. Карта замінює водійські права і багато інших документів. Карта дає доступ до всієї електронної інформації, дозволяє підписувати електронні документи [35].

Переглядати дані про особу можна лише обмеженому колу чиновників за наявності відповідних повноважень. Доступ до персональної інформації обмежений спеціальною системою, яка автоматично залишає слід, якщо дані про особу переглядались. Завдяки такому захисту персональних даних кожен громадянин може прослідкувати, хто і коли запитував дані про нього [29, с. 33].

Спілкування віч-на-віч між службовцями та громадянами в Естонії просто відсутнє або зведено до мінімуму.

В Естонії немає єдиного сховища даних, уся інформація розподілена між різними інституціями. Державні органи можуть обмінюватися даними за допомогою системи X-road, але всі переміщення відстежуються. Кожна дія людини або посадової особи, яка запитує інформацію, залишає слід. При цьому державні службовці повинні вказувати причину запиту. Якщо вони роблять щось необґрунтовано, громадяни можуть звернутися до Інспекції із захисту даних, яка є підрозділом Міністерства юстиції [34].

Окрім того, уряд Естонії запровадив у 2001 році портал «Сьогодні вирішую я». На цьому порталі кожен громадянин країни може висловити свої думку, внести пропозиції до законопроекту та взяти активну участь у житті країни.

Говорячи про електронну демократію, не можна не згадати перші в Європі електронні вибори, що пройшли у лютому-березні 2007 р. в Естонії. Це були парламентські вибори, і 30 275 громадян проголосували через Інтернет, не виходячи з домівок [29, с. 38].

Е-урядування ефективно в боротьбі з корупцією. Впровадження інформаційних технологій дозволяє вирішувати проблему з корупцією в країні.

Естонія, за версією міжнародної неурядової організації Transparency International, в 2014 році зайняла 26 місце з 175 в рейтингу найменш корумпованих країн [36].

На сьогодні Естонія є прикладом для багатьох країн у впровадженні електронних технологій в управління державою. У 2016 році Естонія посіла 13 місце за розвитком електронного урядування у світі за результатами міжнародної оцінки розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey2016».

Досвід Естонії нещодавно почали використовувати в інших країнах, таких як Фінляндія, Японія і Кіпр.

Ще одним європейським лідером у використанні інформаційних технологій при управлінні державою є Швеція.

Сучасне бачення е-урядування для Швеції – наявність всесвітнього найпростішого і найефективнішого е-уряду і е-урядування, яке поважає права громадян і заохочує їх до прийняття важливих рішень [37, с. 192].

У 2000 році шведський уряд поставив перед собою мету зміцнити демократію, підвищивши прозорість влади і залученість громадян до процесів державного управління. Почалося формування «інформаційного суспільства для всіх».

У 2003 році в рамках програми «Публічне адміністрування на службі демократії» з'явилося «Агентство 24/7», завданням якого стало цілодобове надання державних послуг 7 днів на тиждень, 24 години на добу – і все це в режимі он-лайн [38].

Враховуючи швидкий розвиток галузі ІКТ, у 2005 р. на заміну програми «Інформаційне суспільство для всіх» уряд Швеції представив новий законопроект у сфері ІКТ під назвою «Від політики в галузі ІТ для суспільства до політики для інформаційного суспільства» [28, с. 18].

Основна позиція даної програми полягала у тому, що політика повинна рухатися від зосередженості на ІТ-інфраструктурі як такої до концентрації особливої уваги на використанні технології громадянами, підприємствами і організаціями. Особлива увага при цьому мала бути приділена зміцненню позицій так званих «слабких» груп (літніх людей, безробітних, а також іммігрантів) з метою запобігання і скорочення соціальний розривів в суспільстві. Важливою відмінністю було акцентування на понятті стійкості [28, с. 18].

Яскравим прикладом застосування методів електронної демократії на місцевому рівні у Швеції є муніципальна мережа громад Больнеса. Варто зазначити, що Больнес – місто з населенням лише у 25000 осіб у центрі Швеції, на відстані близько 250 км від Стокгольма. Міський веб-сайт містить досить багато інформації стосовно і послуг, і політичних питань.

Виділяють декілька заходів щодо е-залучення: громадяни можуть надсилати електронні повідомлення двом муніципальним комісарам з гарантією отримати відповідь протягом тижня; он-лайн форум містить рубрики для дискусій з кількох визначених питань; засідання міської ради транслюються наживо на веб-сайті, і громадяни можуть направити свої звернення електронною поштою під час перерви в засіданні та отримати відповідь після перерви. Відповідальними особами за е-залучення виступають муніципальні комісари, саме вони є активними політиками на дискусійних форумах [39, с. 141].

Швеція має дуже потужну законодавчу базу регулювання інформаційного суспільства. Вона була першою державою у світі, яка впровадила законодавство щодо свободи інформації у вигляді Закону про свободу преси (1766 р.) [28, с. 22].

Закон був переглянутий у 1949 році і на сьогодні діє у редакції 2011 р. Зокрема, Закон декларує вільний доступ до офіційних документів та негайну реакцію державних органів на запит [28, с. 22].

Важливе значення для розвитку електронного урядування у Швеції мали наступні нормативно-правові акти.

Акт особистих даних (1998) набрав сили 24 жовтня 1998 p., замінюючи Шведський Акт особистих даних від 1973 р. Акт особистих даних заснований для запобігання втручанню в особисті дані. Він включає список певних фундаментальних ви­мог з приводу обробки особистих даних. У цих вимогах зазна­чається, що особисті дані можливо обробляти, лише маючи спе­цифічні, підтверджені цілі.

Акт електронних комунікацій (2003). Електронна комунікація у Швеції має бути доступною і ефективною, наскільки це можливо. Тому мета законодавства – дати громадянам та державній владі можливість доступу до безпечного і ефективного електронного спілкування. Електронні комунікації по­винні підтримуватися і бути придатними до застосування, пристосо­ваними до потреб майбутнього. Мета цього – зробити електронні ко­мунікаційні послуги доступними для громадян у всіх регіонах.

Акт щодо електронного підпису (2000). Акт визначає «елект­ронний підпис як той, що заснований на компетентному свідоцтві і створений безпечним пристроєм створення підпису». Це означає, що є лише кілька установ, які можуть забезпечити впровадження компетентних електронних підписів. Крім того, Акт заявляє, що закон містить вимоги для рукописного підпису, і якщо такий підпис може задовольнятися електронними засобами, то він повинен вва­жатися достовірним чи таким, що відповідає вимогам [29, с. 188-189].

Серед пріоритетних напрямків розвитку е-урядування у Швеції виділені наступні: електронна ідентифікація громадян, Інтернет-форум електронного урядування, поліпшення правового і технічного регулювання, перехід на стандарти відкритості, підвищення безпеки в Інтернеті, розробка нових зручних електронних послуг для фізичних і юридичних осіб.

Окрім того, Швеція перша запровадила електронні декларації та з 2008 року активно запроваджує он-лайн технології у спілкуванні з населенням.

Серед досягнень цього процесу можна виділити наступні онлайн-інструменти:

– Портал «The Dialogue» – для громадян, яким є що сказати чиновникам.

– Портал для подачі он-лайн-петицій.

– SMS-портал цивільних панелей, за допомогою якого проводяться опитування громадської думки.

– Стимулятор бюджету для участі громадян в процесі планування і розподілу бюджетних коштів з можливістю висунути свої пропозиції з документальним фото- або відео супроводом [38].

Загальновідомо, що уряд Швеції запроваджує інформаційні технології не лише у сфері державного управління. Наприклад, існує платформа «електронна охорона здоров’я».

У Швеції діє портал www.1177.se, який дозволяє громадянам знаходити всю доступну інформацію, що стосується охорони здоров'я.

Крім того, в Стокгольмі успішно діє проект «SMS-рятувальник». У 2010 році одна з лікарень, розташованих в Стокгольмі, представила SMS-сервіс, за допомогою якого кожен учасник проекту може допомогти людині, у якої стався серцевий напад. Мобільний додаток за допомогою GPS знаходить найближчих учасників, які можуть надати медичну допомогу, і направляє їм відомості про те, де знаходиться громадянин [38].

Відповідно до Індексу розвитку електронного урядування у 2016 році Швеція займає 6 місце в світі, що безперечно, є високим досягненням.

Таким чином, Швеція демонструє приклад того, як державний сектор, орієнтований на інновації, може не тільки зробити державні послуги швидкими і якісними, але і задати імпульс економічному зростанню через відкриття і реалізацію нових ідей.

В азіатській моделі електронного урядування найяскравішим прикладом реалізації електронного урядування є Сінгапур. Ще в 1980 році в цій невеликій азіатській країні почалися процеси формування майбутнього електронного уряду, завдяки чому зараз Сінгапур займає лідируючі місця в світових рейтингах електронних урядів.

«Будь-яка державна послуга, якщо це можливо, повинна бути надана в електронному вигляді» – ось філософія, яка стала рушійною силою для розвитку електронного урядування Сінгапуру [40, с. 1].

Наприкінці 90-х років відбулося зближення інформаційних технологій та телекомунікацій, які створили концепцію надання послуг і проклали шлях для Плану дій щодо електронного уряду (2000-2003 рр.) та Плану дій Е-уряду II (2003-2006 рр.) Головним завданням першого плану було залучення якнайбільшої кількості публічних послуг в Інтернеті, в той час як акцент другого плану полягав у подальшому вдосконаленні сервісного досвіду клієнтів [41, с. 1].

Уся урядова інформація і всі урядові послуги сьогодні об'єднані під одним порталом – http://www.gov.sg/. Сінгапурський урядовий портал був створений у 1995 p., а в 2004 р. з метою інтеграції основних урядових порталів сюди було приєднано портали eCitizen та Business Town [29, с. 115].

Кожен урядовий сайт, що містить в адресі gov.sg, обов'язково передбачає можливість зворотного зв'язку. Крім того, у жовтні 2006 р. було створено загальний канал зворотного зв'язку. Якщо у громадян виникають пропозиції, зауваження чи запитання стосовно певної урядової політики, то вони можуть звернутися прямо до відповідної урядової установи через REACH'S One-Stop Feedback Form порталу REACH – http://app.reach.gov.sg/. Метою даного порталу є заохочення і поширення участі громадян у формуванні урядової політики   
[29, с. 122].

Програма «Інтегроване управління 2006-2010 рр.» продемонструвала, що більшість користувачів задовольняються загальним якостями електронних послуг та рекомендують іншім взаємодіяти з владою за допомогою електронних служб [42, с. 3].

Увесь набір послуг, що надається міністерствами і іншими урядовими агенціями громадянам, поділяється на 7 сфер, так зва­них е-міст: культура, оздоровлення та спорт; оборона і безпека; освіта, навчання та працевлаштування; сім'я та громадський розвиток; здоров'я та навколишнє середовище; житлові питання; транспорт та подорожування.

Станом на 2016 рік Сінгапур посідає 4 місце за розвитком електронного урядування в світі.

Так основи введення сінгапурської моделі електронного урядування є інформатизація соціального життя – культури, освіти, охорони здоров'я, а також налагодження механізмів електронної комунікації. За рахунок використання інформаційних технологій, Сінгапур ставить перед собою цілі скорочення державного апарату.

Оскільки впровадження електронного урядування вирішує ряд політичних проблем, таких як підвищення рівня прозорості надання державних послуг, збільшення ефективності державного управління, запобігання корупції, а також відкриває нові канали для політичної комунікації між владою та суспільством.

Так, саме приклад Сінгапура вказує на те, що розвиток інформаційних та комунікаційних технологій не є основним двигуном розвитку систем електронних служб, а, навпаки розвиток системи державних послуг, підвищення орієнтованості органів державної влади до стимулювання та розширення електронних послуг надає перспективи переходу на новий рівень відносин між громадянами та владою.

Ще одним прикладом, вартим уваги в азіатській моделі електронного урядування є Японія, оскільки на сьогодні Японія займає 11 сходинку за Індексом розвитку е-урядування.

Програма впровадження електронних технологій в теорію та практику управління в Японії бере свій початок в березні 2001 р. Тоді була прийнята програма «317 кроків», що передбачає проходження ряду етапів: 2001 – e-Japan, 2003 – e-Japan 2, 2006 – е-Japan 3, 2010 – е-Japan 4, і так аж до 2055 року, коли Японія, відповідно до реалізованим сьогодні задумом уряду, повинна стати абсолютним лідером в сфері розвитку IT-технологій для всього світу [43, с. 101].

Перша стратегія програми «Електронна Японія» базувалася на будівництві швидкісної мережі Інтернет та забезпечення повного доступу в мережу. Також важливими аспектами програми були розробка правил електронної комерції, реалізація концепції електронного уряду, підготовка висококваліфікованих кадрів, здатних працювати в нову, «цифрову» епоху.

При цьому переслідувалася мета до 2005 року зробити Японію ведучою інформаційної країною. Для цього необхідно було в першу чергу видалити соціальний бар'єр і закріпити у свідомості громадян інформаційні технології як засіб побудови нової більш ефективної моделі суспільства, що було реалізовано в стратегії е-Japan [44].

У сфері правового реформування найважливішою японської інновацією стала ідеологія відкритого уряду: сьогодні в країні створюється адміністративний канал, у якому концентрується вся інформація про роботу органів державного управління, доступ до якої не заборонений законодавчо, таким чином усі громадяни можуть стежити за роботою чиновників і контролювати їх дії та рішення.

Ідеологія відкритого уряду має строгу законодавчу базу. Початок було покладено у 2001 році, коли парламент прийняв закон «Про розкриття інформації», який зобов'язує органи державної влади відкривати громадянам і будь-яким зацікавленим користувачам офіційну інформацію про роботу посадових осіб і установ [43, с. 105].

Отже, якщо громадянин вважає, що його права були порушені, він може подати скаргу до Ради з контролю за розкриттям інформації. В Японії законодавчо врегульовано і формування та оновлення реєстру (також фактично відкритого для всіх громадян) посадових осіб і державних службовців, замішаних у корупційних злочинах, причетних до корупційних скандалів і навіть просто підозрюваних у фактах корупції. Це дозволяє громадянам майже в реальному часі контролювати дії конкретних чиновників.

Феномен Японії у сфері е-урядування полягає в тому, що за короткий час уряду вдалося створити доступ до Інтернету та підвищити комп’ютерну грамотність населення.

Одне з найважливіших соціальних завдань, що вирішуються в рамках програми розвитку електронного урядування Японії, – опіка над людьми похилого віку.

Робота щодо забезпечення доступності Інтернету для всіх громадян і пропаганда он-лайн-сервісів виявилися продуктивними по відношенню до людей старшого покоління. Більшість літніх японців користуються не тільки Інтернетом, а й мобільними пристроями, а серед тих, хто поки не є користувачем он-лайн-сервісів, переважна більшість висловлює бажання отримати можливість доступу і достатні знання і навички для цього [43, с. 106].

Узагальнююче вищевикладене, зазначаємо, що правова та соціальна політика Японії у сфері електронного урядування, без сумніву, варта уваги. Як за короткий час створити електронну державу із законодавчім забезпеченням прав громадян необхідно брати представникам української влади за приклад при впровадженні елементів електронного урядування у своїй діяльності.

Таким чином, у світі існує багато країн, чия нормативно-правова база та державне регулювання можуть слугувати прикладами для України, а саме Великобританія, Естонія, Сінгапур, США, Швеція, Японія. Програма створення моделі електронного урядування в багатьох країнах світу говорить про те, що необхідно реформувати нормативно-правову базу як надійних фактор забезпечення ефективного управління державою і надання населенню якісних соціальних послуг в режимі он-лайн.

Отже, у Розділі 1 нами було проаналізовані сучасні підходи до трактування поняття електронного урядування як серед українських, так і зарубіжних вчених.

Було визначено, що електронне урядування – це абсолютна нова форма державного управління, яка за допомогою сучасних інформаційних технологій встановлює відкритий, прозорий, оперативний та ефективний механізм управління державою, який звертається від потреб влади до потреб суспільства.

Безперечно, для більшого розуміння особливостей е-урядування його варто досліджувати у контексті електронної демократії.

Однак, ці два поняття не є однаковими за своїм значенням та правовою природою.

Електронну демократію можна визначити як форму демократії, яка реалізується у державі завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям. А електронне урядування є лише її механізмом, складовою.

На сьогодні у світі існує три моделі електронного урядування, а саме – європейська, англо-американська та азіатська. В усіх існуючих моделях наявні успішні приклади правого забезпечення електронного урядування.

Нами було проведено порівняльний аналіз нормативно-правових актів у сфері електронного урядування та електронної демократії таких країн: США, Великобританія, Естонія, Швеція, Сінгапур та Японія.

Тож, реалізацію правових механізмів електронного урядування у нашій країні варто впроваджувати з урахуванням досягнень країн-лідерів у сфері e-governance. Оскільки в усіх моделях електронного урядування особлива увага приділяється відкритим стандартам, що забезпечує як незалежність самого правового забезпечення електронного урядування, так і компонентів і систем, які входять до нього.

Досвід багатьох країн показує, що впровадження електронного урядування також супроводжується прийняттям окремих законодавчих актів або на основі цілеспрямованої політики, здійснюваної урядом (а й у цьому випадку в законодавство вносяться необхідні зміни). Разом з тим законодавче забезпечення в багатьох випадках відстає від темпів розвитку ІКТ та впровадження електронного урядування.

Варто пам’ятати, що впровадження стратегії електронного урядування розширює можливості взаємодії між державою та суспільством, забезпечуючи реалізацію таких принципів, як відкритість влади, її підзвітність, участь населення у державотворчих процесах, формує передумови для створення нової моделі демократії інформаційного суспільства.

**РОЗДІЛ 2**

**ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ РЕГУЛЮВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

**2.1. Національне законодавство України з питань електронного урядування на сучасному етапі**

Впровадження та функціонування будь-яких інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем в органах державної влади потребує обов'язкового розроблення нормативно-правових актів, які регламентують напрями створення, розгортання і експлуатації цих систем, а також порядок обробки та циркуляції інформаційних потоків між інформаційними ресурсами органів державної влади [45, c. 135].

Тож розглянемо основні нормативно-правові акти, які є важливими у побудові злагодженої системи е-урядування в Україні.

Безперечно, найвищу юридичну силу має Конституція України, у ст. 34 якої зазначено, що «кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір» [46].

З питань регулювання інформації в Україні достатньо розгалужена система законодавчих актів.

Так, Законом України «Про інформацію» від 02.10.1992 встановлюються загально правові основи одержання, використання, поширення та зберігання інформації, закріплюється право особи на інформацію в усіх сферах суспільного і державного життя України, а також на систему інформації, її джерела, визначається статус учасників інформаційних відносин, регулюється доступ до інформації та забезпечується її охорона, захищається особа та суспільство від неправдивої інформації. Сфера дії Закону поширюється на інформаційні відносини, які виникають у всіх сферах життя і діяльності суспільства і держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації [47].

Важливе значення також має Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» від 05.07.1994 року. Цей Закон регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах [48].

У 1998 році було прийнято Закон України «[Про національну програму інформатизації](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80)». Відповідні поправки були зроблені у 2002, 2010, 2014 та   
2015 роках. Даний Закон закріплює стратегію інформатизації суспільства державою в усіх сферах життя.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV має важливе значення, оскільки він не лише офіційно закріпив визначення поняття «електронний документ», а й врегулював відносини, пов'язані з електронним документообігом та використанням електронних документів [49].

Наряду з ним був прийнятий Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 № 852 IV, який визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису [50].

Саме ці нормативно-правові акти поклали початок становлення електронного урядування в Україні.

У 2007 році Верховна Рада України схвалили Закон «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», який є чинним і на сьогодні.

Основними стратегічними цілями розвитку в Україні інформаційного суспільства, відповідно до Закону, слід вважати:

– прискорення розробки та впровадження новітніх конкурентоспроможних інформаційних технологій в усі сфери суспільного життя;

– забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення;

– державну підтримку економічного зростання нових «електронних» секторів економіки (торгівлі, надання комунальних і банківських послуг тощо) [51].

Одразу ж постає питання, чому даний Закон не містить змін щодо інформатизації населення до поточного року. Як бачимо, це є однією з прогалин сучасного українського законодавства у сфері інформатизації населення та електронного урядування.

Важливими також є Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI та Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VІ.

Так, наприклад, метою Закону України «Про захист персональних даних» стало наблизити українське суспільство до європейських стандартів захисту інформації, а саме персональних даних, гармонізувати українське законодавство та привести його у відповідність із європейськими нормативно-правовими актами.

Законом України «Про доступ до публічної інформації» забезпечуються прозорість та відкритість суб'єктів владних повноважень і створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації.

Закон не поширюється на відносини щодо отримання інформації суб'єктами владних повноважень при здійсненні ними своїх функцій, а також на відносини у сфері звернень громадян, які регулюються спеціальним законом [52].

Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VІ поклав початок запровадження електронного урядування в Україні.

Згідно з текстом документа адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону [53].

У Законі окремо зазначено, що його вимоги поширюються на надання витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів. Прямо визначено і те, що адміністративною послугою будуть будь-які дії, якими підтверджується юридичний статус фізичної або юридичної особи (або об'єкта їх власності), а також будь-якої юридичний факт.

Однак, Закон України «Про адміністративні послуги» не містить переліку адміністративних послуг.

Відповідно до Закону, адміністративні послуги надаються безпосередньо так званими центрами надання адміністративних послуг, а також через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Так, відповідно до статті 17 Закону, «надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [53].

Щодо центрів надання адміністративних послуг, то вони створюються при міських радах міст обласного значення, районних, районних у містах Києві і Севастополі державних адміністраціях. Фізичні особи (в тому числі фізичні особи підприємці) можуть отримати адміністративну послугу в будь-якому центрі незалежно від місця проживання (реєстрації, перебування), а ось юридичні особи – тільки за місцем їх знаходження.

З використанням мережі Інтернет, через Єдиний державний портал адміністративних послуг (офіційне, за Законом, джерело інформації з надання адміністративних послуг) надаються адміністративні послуги в електронній формі.

Дуже важливим положенням прийнятого Закону є те, що суб'єкт надання адміністративної послуги (державний орган, центр надання адміністративних послуг) не можуть вимагати від фізичної або юридичної особи, яка до них звернулась, документи або інформацію, яка вже є у цього суб'єкта надання адміністративної послуг. Іншими словами, чиновник не має права вимагати зайвий раз папір, яка у нього вже є.

Законом передбачено формування і ведення Реєстру адміністративних послуг центральним органом виконавчої влади в сфері економічного розвитку.

Як бачимо, Закон Україні «Про адміністративні послуги» став дуже важливим для розвитку електронних послуг в Україні.

Постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року №13 був затверджений Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Окрім прийняття нових нормативно-правових актів і сфері е-урядування, були внесені зміни до вже існуючих законів. Так, до Закону України «Про звернення громадян» від 1996 року, були внесені зміни, які законодавчо закріплювали подання електронного звернення громадянами. Відповідно до Закону, електронне звернення, оформлене належним чином, має таку ж юридичну силу, що і паперове звернення.

01 березня 2010 року Кабінетом Міністрів України було видане розпорядження N 360-р про Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування, який створив умови для створення Національного центру електронного урядування.

На сьогоднішній день Національний центр електронного урядування бере участь у більшості державних проектів у сфері своєї компетенції, проводить консультації з упровадження регіональних проектів, виконує власні проекти, розвиває міжнародне співробітництво у сфері електронного урядування та просування електронної демократії.

Національний центр електронного урядування активно співпрацює з органами виконавчої влади, обласними державними адміністраціями, громадськими організаціями, бізнес структурами, міжнародними організаціями, компаніями у сфері інформаційних технологій, дорадчими радами при органах влади та відомими міжнародними організаціями [54].

Національний центр електронного урядування бере участь у роботі Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування, у розробці політики з питань електронного урядування та електронного документообігу.

Окрім того, в Україні діє Державне агентство з питань електронного урядування України, яке у своїй діяльності керується Положенням про Державне агентство з питань електронного урядування України, яке затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492. Згідно з цим положенням, «Державне агентство з питань електронного урядування України реалізує державну політику у сферах інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства» [55].

У свої діяльності агентство працює у наступних напрямках: інформаційна безпека, охорона навколишнього середовища, електронна медицина, електронна культура, наука та інновації, електронна освіта, електронна демократія, електронне урядування, електронна економіка, інформаційна інфраструктура

13 грудня 2010 року Кабінет Міністрів України вперше схвалив «[Концепцію розвитку електронного урядування в Україні](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80)». За цією Концепцію передбачалось до 2015 року забезпечити надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя та створення Єдиного порталу, який би надав ці послуги. Однак, як бачимо, Концепція не була реалізована повною мірою.

У 2011 році був прийнятий Закон України «Про доступ до публічної інформації». Після його прийняття активістами був запущений Єдиний державний веб-портал відкритих даних data.gov.ua. На ньому міститься публічна інформація в формі відкритих даних, яка передбачає доступ до інформації органів влади з можливістю її використання. Громадяни можуть вільно копіювати, публікувати і поширювати (в тому числі в комерційних цілях) дані з сайту.

Важливим кроком для розвитку інформаційного суспільства в Україні стало прийняття 15 травня 2013 року «Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні».

Нами у попередньому розділі вже було проаналізовано світовий досвід у правовому регулювання електронного урядування та інформатизації суспільства. Різниця очевидна: якщо перший японський план був прийнятий в 1972 році, а в Західній Європі в 90-их, то в Україні відповідну Стратегію схвалили лише у   
2013 році.

У цій Стратегії вперше пояснюються та розрізнюються поняття «електронна демократія», «електронна економіка», «електронна комерція», «електронна послуга», «електронна культура», «електронна освіта», «електронна медицина».

Слід сказати, що з недавнього часу впровадження і масового поширення інформаційно-комунікаційних технологій в нашій країні і, зокрема, у створенні електронного урядування як нової форми організації діяльності органів державної влади, покликаної забезпечити якісно новий рівень оперативності і зручності отримання громадянами і організаціями державних послуг і інформації про результатах діяльності державних органів, були визначені одним з державних пріоритетів.

До чинних нормативно-правових актів, які регулюють розвиток електронного урядування в Україні є Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015, яким схвалена Стратегія сталого розвитку «Україна-2020».

Одним з першочергових завдань у ній зазначено створення програми електронного урядування.

Важливою подією стало прийняття Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» у 2015 році. Як засіб реагування на цей Закон Кабінетом Міністрів України була створена платформа «Е-data». Він дозволяє стежити за всіма витратами з державного і місцевих бюджетів, державних і комунальних підприємств, інших державних коштів в режимі он-лайн.

30 листопада 2016 року розпорядженням Кабінету Міністрів України був затверджений план дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2016-2018 роках.

Партнерство «Відкритий Уряд» є добровільною міжнародною ініціативою, спрямованою на взяття урядами зобов'язань перед своїм громадянами з метою розвитку прозорості, розширення участі громадян в політиці, боротьбі з корупцією та впровадження електронних сервісів та управління.

Україна бере участь в ініціативі з 2011 року.

Відповідно до цього плану планується підвищити якість та прозорість надання адміністративних послуг, впровадити надання адміністративних послуг в електронній формі, забезпечити вільний доступ громадськості до містобудівної документації, реалізувати систему «Прозорий бюджет», забезпечити відкритість та прозорість здійснення публічних закупівель, запровадити громадський контроль за екологічним станом навколишнього середовища, створити системи «Community policing», розробити законопроекти про публічні консультації та забезпечити розвиток електронної демократії [56].

Однак, основоположними актами на сьогодні, які закріплюють шляхи та способи впровадження е-урядування в Україні, є Концепція розвитку електронної демократії в Україні, яка схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р, Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, яка схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р та Концепція розвитку електронного врядування в Україні, яка схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р.

Щодо Концепції розвитку електронної демократії в Україні, то її реалізації розрахована до 2020 року. Її впровадження відбуватиметься у два етапи.

Наряду із Концепцією був затверджений план заходів щодо її реалізації. Так, відповідно до плану передбачається вдосконалити механізм подання та розгляду електронних петицій, створити нормативно-правові засади для забезпечення належного функціонування електронних інформаційних ресурсів органів державної влади, розробити нормативно-правові акти для забезпечення електронного голосування, забезпечити розвиток відкритих даних, сприяти підзвітності громадянину суб’єктів владних повноважень, удосконалити механізм висвітлення інформації про діяльність органів державної влади, забезпечити застосування єдиної політики у сфері електронної демократії, вдосконалити інструменти електронної демократії на загальнодержавному рівні, забезпечити розвиток та вдосконалення електронної демократії на загальнодержавному та місцевому рівні, забезпечити розвиток електронної ідентифікації фізичних і юридичних осіб в державних інформаційно-телекомунікаційних системах, підвищити якість статистичної та аналітичної інформації у сфері електронної демократії та поширити практики використання інструментів електронного голосування [22].

Для того, щоб підвищити готовність органів державної влади, фізичних та юридичних осіб до використання можливостей електронної демократії, за планом передбачається забезпечити відкритість використання публічних коштів, забезпечити розвиток відкритих даних, популяризувати електронну демократію, сформувати знання і навички користування її інструментами з урахуванням доступності інформації для осіб з інвалідністю, зокрема із сенсорними порушеннями (в тому числі слуху та зору), забезпечити проведення аудиту використання публічних коштів [22].

Для забезпечення доступності інструментів електронної демократії у плані пропонується забезпечити проведення дослідження та візуалізації стану розвитку електронної демократії в Україні [22].

Таким чином, Концепція розвитку електронної демократії в Україні стала важливим нормативно-правовим актом, який визначив строки та заходи впровадження складових електронної демократії.

Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні розрахована до 2020 року та запроваджує три основних етапи реалізації концепції. Так, до   
2020 року передбачається забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг [57].

14 червня 2017 року Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 394-р був затверджений план заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки.

Таким чином, на першому етапі реалізації Концепції планується забезпечити впровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі, забезпечити функціонування та розвиток Єдиного порталу, забезпечити інтеграцію існуючих електронних послуг до Єдиного порталу, розробити та подати до Мінекономрозвитку та Державного агентства з питань електронного урядування план заходів щодо запровадження надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі та інтеграції їх до Єдиного порталу, розробити та подати в установленому порядку пропозиції щодо законодавчого врегулювання питання застосування, встановлення рівнів довіри та інтеграції альтернативних електронному цифровому підпису схем та засобів електронної ідентифікації до системи електронних послуг і Єдиного порталу згідно із визначеними вимогами до рівнів довіри, сприяти підвищенню готовності суб’єктів звернення до використання електронних послуг, сприяти популяризації електронних послуг із залученням засобів масової інформації, громадських організацій шляхом підготовки відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів та сприяти розвитку каналів доступу до електронних послуг шляхом створення спеціальних автоматизованих пунктів доступу до електронних послуг у центрах надання адміністративних послуг, бібліотеках, банках або мобільних додатках тощо [57].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні спрямована на модернізацію публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. У ній зазначено розвиток електронного урядування у таких сферах як охорони здоров’я, освіти і науки, соціального захисту, охорони прав і свобод людини, регіонального розвитку та реформування місцевого самоврядування і територіальної організації влади тощо [10].

Основними принципами реалізації даної Концепції є: цифровий за замовчуванням; одноразове введення інформації; сумісність за замовчуванням; доступність та залучення громадян; відкритість та прозорість; довіра та безпека [10].

Серед напрямків реалізації Концепції розвитку електронних послуг в України зупинимось на такому як розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг. Уже на сьогодні в Україні можна побачити перші кроки щодо реформування цієї сфери в електронному напрямку.

Важливою подією стало прийняття 5 жовтня 2017 року Верховною Радою України Закону «Про електронні довірчі послуги».

Проект закону розроблено Міністерством юстиції України, адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України з метою реформування законодавства в сфері електронного цифрового підпису з урахуванням досвіду Європейського Союзу, розвитку єдиного простору довіри на основі системи електронних довірчих послуг, визнання в Україні електронних довірчих послуг, що надаються іноземними постачальниками електронних довірчих послуг, що забезпечить активний розвиток транскордонного співробітництва та інтеграцію України в світовий електронний інформаційний простір [58].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» полегшує транскордонне використання он-лайн послуг, що створює умови для безпечної електронної ідентифікації, а також взаємного визнання ключових компонентів транскордонних цифрових послуг, таких як електронні підписи, електронні документи та послуги, визначає основні принципи державного регулювання в сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації.

Однак, відповідно до Прикінцевих положень, даний Закон набере чинності лише 7 листопада 2018 року, окрім статті 10, яка набрала чинності з дня опублікування Закону.

Як бачимо, в Україні існує достатньо розгалужена система нормативно-правових актів з питань е-урядування. Однак, за результатами міжнародної оцінки розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey2014. E-Government For The Future We Want» (проводиться раз на два роки), у 2014 році Україна посіла 87 місце серед 193 країн-членів Організації Об’єднаних Націй   
[59, c. 211].

У 2016 році Україна посіла 62 місце [60, c. 186].

Це свідчить про те, що е-урядування в Україні має позитивні тенденції. Процес не стоїть на місці. Однак, все ще існують прогалини у нормативно-правовій базі України з питань розвитку електронної демократії та електронного урядування, більш детально з якими ознайомимося у наступному розділі.

**2.2. Правові поняття е-урядування в Україні**

Кожна правова наука чи правове явище мають свій особливий понятійний апарат, тобто систему термінів, що відображають зміст даного явища. При дослідженні явища електронного урядування в Україні важливим є ознайомитись з основними категоріями, тобто системою термінів, що служать базою і в той же час показником самостійності та рівня розвитку даного поняття.

Нами було визначено, що поняття електронного урядування необхідно досліджувати у контексті електронної демократії. Таким чином, систему правових понять треба розглядати із урахуванням особливостей розвитку електронної демократії.

Поняття електронної демократії та електронного урядування тісно пов’язані з таким явищем як інформаційне суспільство, оскільки вони націлені на використання інформаційних технологій для розширення можливостей кожного громадянина. Тому доцільним є надати визначення такому правовому явищу як інформаційне суспільство.

Інформаційне суспільство – орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток суспільства, в якому кожен міг би створювати, накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині сповна реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвиткові та підвищуючи якість життя [61, c. 165].

На думку В. Політанського основним завданням інформаційного суспільства є забезпечити громадян та організації перевагою від використання інформаційних та комунікаційних технологій за рахунок рівного доступу до інформаційних ресурсів, розвитку цифрового контенту, використанню інформаційних технологій, радикального підвищення ефективності державного урядування при забезпеченні безпеки в інформаційному суспільстві [62, c. 17].

Як бачимо, інформаційне суспільство – це тип сьогочасного суспільства, в якому головною особливістю є використання інформації в усіх сферах життя.

Право вільного пошуку та отримання інформації означає право кожного звертатися до органів державної влади, громадських об'єднань, організацій, приватних фірм, інших структур з питань, що стосуються основних прав і свобод, а також право отримання у них запитуваної інформації.

Відповідно до Роз’яснення Міністерства юстиції України від 03.05.2012 «Право на доступ до інформації як елемент правового статусу особи» передбачається гарантованість кожній особі у відкритості, доступності інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, шляхом вільного її отримання (через звернення чи через запит на інформацію) для забезпечення своїх потреб і законних інтересів [63].

Однак, використання інформації потребує належного захисту.

Право на охорону інформаціє є одним з інформаційних прав людини, та полягає у праві самостійно визначати перелік інформації, яку вона не бажає розкривати чи розголошувати, вимагати від зобов’язаних суб’єктів дотримуватися встановлених законодавством або іншими нормативними актами вимог щодо охорони інформації [64].

Саме одним з головних завдань електронного урядування та електронної демократії є реалізація прав людини на доступ до інформації та його захист.

Як нами було визначено, електронне урядування невід’ємно пов’язане із таким явищем як електронна демократія. Тому доцільним є розглянути техніки реалізації е-демократії. До них відносять: електронні консультації, електронні звернення, електронні петиції, електронне голосування.

Зупинимось спочатку на визначенні поняття електронної консультації.

Е-консультація – електронний спосіб збору даних щодо думок/позицій громадськості відносно певних питань публічної політики. Консультація не передбачає обов’язок відповідальної особи приймати рішення у рекомендований спосіб. Існує чимало форм е-консультацій: формальні/неформальні, регульовані громадськістю чи владою, нерегульовані тощо [65, с. 12].

Консультації можна розглядати й ставитись як до елементу управлінської діяльності у вузькому розумінні, насамперед, як до процесу визначення необхідності та прогнозування наслідків регуляторної діяльності. За таким підходом державний орган сам ініціює та проводить консультації, знову ж таки використовуючи вертикальні потоки інформації: від влади до громадянства і в зворотному напрямку за чітко визначеною схемою [66, с. 112-113].

Консультації – двосторонній процес, коли громадяни, висловлюючи свою думку, надають зворотний зв’язок владі [67].

Таким чином, підсумовуюче вищезазначене, робимо висновок, що е-консультування – це одна з форм е-демократії, яка полягає в обміні думками між урядом та громадянами стосовно певного питання, використовуючи комп’ютерні технології.

Проведення електронних консультацій регулюється п. 16, 17 Порядку проведення консультацій [68].

Електронні консультації починаються із оприлюднення повідомлення   
про проведення консультацій на веб-сайті, яке містить (1) назву органу влади; (2) назву акту та стислий зміст пропозиції; (3) соціальні групи та заінтересовані сторони, на які поширюється дія рішення; (4) можливі наслідки проведення в життя рішення для різних соціальних груп та заінтересованих сторін, (5) електронна адреса та строки подання пропозицій, (6) номер телефону, за яким проводяться консультації, (7) дані про відповідальну особу органу влади, (8) строк і спосіб оприлюднення результатів обговорення. Дані щодо соціальних груп, заінтересованих сторін, наслідків рішення мають важливе значення для забезпечення компетентної участі громадян у електронних консультаціях   
[65, с. 20].

Отже, е-консультація пропонує вибір теми стосовно поточних питань державної політики для обговорення он-лайн у реальному часі та доступом до аудіо та відео публічних зібрань. Таким чином, влада закликає громадян взяти участь в обговоренні.

Методи та форми залучення громадськості до консультацій в он-лайн різняться від країни до країни та всередині державного апарату управління, що пов'язано як з національними традиціями інформаційної та відкритості і доступності державних органів, знаннями й навичками як державних службовців, так і потенційних учасників консультацій, наявними технічними можливостями та багатьма іншими суб'єктивними та об'єктивними чинниками [69, с. 11].

Світові тенденції використання електронних консультацій (наприклад, у Великобританії, США, Канаді) сприяють розвитку довіри та підвищенню зворотного зв’язку між громадянами та владою.

Прикладами інструментів консультацій в он-лайн можуть слугувати наступні: запитання й відповіді, коментарі до документів або політики, он-лайн секція для запитань запрошеним особам, он-лайн конференції, професійні спільноти або спільноти за інтересами, живий чат, он-лайнові опитування та дослідження, он-лайнові консультації з цільовими групами, веб-форуми та списки електронної розсилки та інші [70, с. 23-24].

Окрім електронних консультацій до інструментів е-демократії можна   
віднести і певні типи публічних заходів, які визначені у Порядку проведення   
консультацій із громадськістю – Інтернет-конференцій, відео конференцій   
[70, с. 20].

Однак, найбільш розповсюдженими у нашій країні є розділи «запитання-відповіді». Прикладом може слугувати Урядовий портал Кабінету Міністрів України, де кожен зареєстрований користувач може поставити питання. Ці питання відкрито публікуються на порталі.

Узагальнююче зазначене, можемо виділити головні переваги е-консультацій: 1) громадяни мають можливість брати активну участь у формуванні нових ініціатив; 2) влада надає зворотний зв'язок та краще реагує на скарги громадян щодо якості державної політики; 3) громадяни можуть легко відстежувати якість реагування державних органів на всі представлені зауваження і пропозиції; 4) громадяни мають механізми контролю і нагляду за громадськими роботами і послугами.

У новій редакції статті 5 Закону України [«Про звернення громадян»](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) передбачено, що письмове звернення окрім традиційного надсилання поштою або передання громадянином до відповідного органу, установи може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення) [71].

У такому зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. При цьому застосування електронного цифрового підпису у разі надсилання електронного звернення відтепер не вимагається [72].

Наразі в Україні створена Державна система електронних звернень, метою якої є надати можливість громадян зручно та цілодобово звертатись до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, використовуючи он-лайн ресурси.

Однак, в Інтернет-середовищі найбільш розповсюдженими стали електронні петиції.

**Відповідно до визначення Європейського Парламенту електронна петиція – це** одне з основних прав європейських громадян. Будь-який громадянин, окремо або спільно з іншими, може в будь-який час користуватися своїм правом подавати петиції до Європейського Парламенту відповідно до статті 227 Договору про функціонування Європейського Союзу [73].

Будь-який громадянин Європейського Союзу або резидент у державі-члені може індивідуально або разом із іншими подавати петицію до Європейського Парламенту щодо теми, яка належить до сфери діяльності Європейського Союзу та безпосередньо впливає на них. Будь-яка компанія, організація або асоціація зі штаб-квартирою в Європейському Союзі також може здійснювати це право на подання петиції, що гарантується Договором [74].

Електронна петиція – це особлива форма колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування [75, с. 63].

Іншими словами, е-петиція – це колективна форма звернення громадян до представників влади будь-якого рівня.

З цього виходить, що електронна петиція має 2 рівні застосування: державна петиція – спрямованість на вирішення питань загальнодержавного значення; функціонують веб-портали вищих державних органів; місцева петиція – орієнтація на розв’язання процедурних питань, відданих на розсуд територіальних громад [76, с. 280].

Першою використала електронні форми петицій Шотландія, яка в 1999 році запустила систему електронних петицій на сайті парламенту [77].

Електронні петиції можуть бути надзвичайно дієвим способом привертання уваги до проблеми, яка турбує людину, і отримання підтримки суспільства для її вирішення, якщо правильно підійти до її створення.

Важливо чітко сформулювати мету петиції, адже лише у цьому випадку вони зможе отримати потрібну кількість підписів.

Електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини [78].

В Україні на сьогодні можна подати петиції до Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, органів місцевого самоврядування.

За для приклада звернемось до посилання «Електронні петиції» на офіційному Інтернет-представництві Президента України.

Так, відповідно до Указу Президента України № №523/2015 «Про Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентові України» електронні петиції, адресованої Президентові України, розглядаються, якщо на її підтримку зібрано не менш як 25 000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня її оприлюднення [78].

Для того, щоб створити петицію або підтримати вже існуючу требі лише зареєструватись на порталі.

Оскільки за майже два роки функціонування системи електронних петицій в Україні близько 30 000 петицій було подано тільки на сайт Президенту України і понад 11 000 – на офіційні сайти обласних центрів.

Для порівняння, на сайт Верховної Ради за весь період роботи системи подано 550 петицій, з яких дві – з відповідями, 546 – закінчився термін збору підписів і 104 – триває збір підписів. На урядовому порталі зареєстровано всього 103 петиції, з яких 20 – не підтримані, а у 83 – триває збір підписів [79].

Як бачимо, форма такої участі як електронна петиціz стала надзвичайно популярною серед громадськості.

Однак, існують і певні недоліки у користуванні даною е-технікою на офіційному Інтернет-представництві президента України.

По-перше, це відсутність систематизації та пошуку за темою петиції. Серед існуючою кількості е-петиції дуже важко знайти потрібну саме тобі. Це призводить до повторення петицій за темою. Відповідно, вони не можуть набрати потрібної кількості підписів для розгляду.

По-друге, відсутній потрібний контроль над використанням та захист персональних даних. У графі «Підписанти» усім доступний перелік осіб, які підписали цю петицію. Однак, у Законі України «Про звернення громадян» зазначено, що «на веб-сайті відповідного органу або громадського об’єднання, що здійснює збір підписів, обов’язково зазначаються дата початку збору підписів та інформація щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію» [71].

Тобто лише загальна інформація, а не дані про особу, яка здійснила підпис. Така відкрита інформація може призвести до негативних наслідків з боку, наприклад, противників даної петиції.

Таким чином, впровадження електронних петицій потребує детального допрацювання, спрощення процедури їх подання та підвищення інформованості населення щодо функціонування цієї техніки.

Якщо все ж таки звернутись до офіційного веб-порталу Верховної Ради України (http://rada.gov.ua/), то у листопаді 2017 року на ньому було створено «Електронний кабінет громадянина».

Для того, щоб створити профіль користувача, необхідно лише зареєструватись.

Серед сервісів, які доступні на порталі це електронні [звернення громадян](http://itd.rada.gov.ua/services/appeal-of-citizens), [електронні петиції](http://itd.rada.gov.ua/services/petitions), он-лайн [обговорення законопроектів](http://itd.rada.gov.ua/services/pubd), он-лайн [запис на засідання](http://itd.rada.gov.ua/SessionRequest). Також, доступний портал відкритих даних.

Як зазначено на самому порталі, «портал призначений для забезпечення надання доступу до публічної інформації Верховної Ради України у формі відкритих даних та передбачає доступ до інформації з можливістю її наступного безкоштовного використання» [80].

На порталі Кабінету Міністрів України (<http://www.kmu.gov.ua/>) також є розділ електронне звернення та електронна петиція.

Отже, користуючись загально правовими принципами рівності, прозорості та справедливості електронні петиції дозволять підвищити участь громадян у політичному житті України та виявити суспільні потреби.

Для повноцінного уявлення про понятійний апарат електронного урядування у контексті електронної демократії доцільним є аналіз правового явища як електронне голосування.

В якості однієї з гарантій забезпечення виборчих прав широко використовуються комп'ютерні та інформаційні технології. Аналіз міжнародного досвіду їх застосування свідчить про те, що вони є ефективними засобами в боротьбі з порушеннями виборчих прав громадян.

Відповідно до нових Європейських стандартів щодо е-голосування, електронне голосування – це використання електронних засобів для підрахунку голосів, що включає також електронне сканування та підрахунок паперових бюлетенів [81, с. 153].

Електронне голосування – концепт, який передбачає об'єднання електронних технологій збору, передачі та підрахунку голосів і є природною складовою системи електронного уряду [82].

Таким чином, е-голосування – це одна з форм електронної демократії (вибори чи референдум), з використанням електронних засобів у процесі голосування та при підрахунку голосів.

Міжнародна практика впровадження е-голосування у таких країнах як Естонія, Канада, Голландія, Швеція, Іспанія показала, що існує багато переваг у реалізації цієї форми.

Адже, Інтернет-голосування є найзручнішим для виборця способом, який може голосувати, не виходячи з дому. Використовуючи дану систему голосування, виборець заходить на ресурсі виборчої комісії, використовує спеціальне програмне забезпечення на своєму смартфоні, планшеті або телевізорі робить кілька позначок у формі та натискає на кнопку «голосувати». Така система дозволяє істотно заощади кошти, спрямовані на розміщення та експлуатацію ділянок для голосування, дозволити підвищити залученість населення (особливо молоді) у процес виборів.

А в Україні це дійсно є проблемою. Оскільки за даними екзит-полу, участь у виборах Президента України 2014 року взяли лише 44% молодих людей (від 18 до 29 років), серед вікової групи від 30 до 39 років – близько 60%, найбільш  електорально активними були вікові групи від 40 до 49 років (67%) і  від 50 до 59 років (70%) [83].

Більш того, підрахунок електронних голосів є більш швидким, ніж підрахунок традиційних паперових бюлетенів, так як ведеться он-лайн.

Однак, реалізація даного явища може зіштовхнутися з низкою складнощів у нашій державі, оскільки основні принципи виборів мають буди дотримані.

Здійснення принципу загального виборчого права означає, що засоби електронного голосування не повинні створювати перешкоди для участі виборця у електронному голосуванні.

Принцип свободи означає, що інтерфейс системи електронного голосування не повинен впливати на прийняття виборцем рішення або надавати переваги будь-кому з кандидатів.

Принцип гласності реалізується через діяльність виборчих комісій щодо інформування виборців про роботу системи електронного голосування, а також через забезпечення доступу спостерігачів і громадськості до систем електронного голосування та створення умов для реального контролю за їх діяльністю.

Проблема таємного голосування особливо актуальна в умовах Інтернет-виборів, оскільки існуючі технології практично не забезпечують анонімність голосування [84, с. 52].

Таким чином, впровадження електронного голосування має переваги для підвищення участі громадськості у політичному житті країни та підвищенню рівня довіри громадян до влади. Існуючі технології електронного голосування мають особливості стосовно принципів виборчого права, які повинні бути відображені в законодавстві. Нажаль, ухвалений в першому читанні 7 листопада 2017 року Верховною Радою України Виборчий Кодекс України не містить статей, які б регулювали проведення електронних виборів в Україні. Безперечно, необхідні зміни мають буди внесені до проекту для забезпечення вільного розвитку електронного урядування та електронної демократії.

Цікавим та відносно новим поняттям у сфері державного е-урядування є Інтернет-конференції.

Інтернет-конференції – процес інтерактивного обговорення в мережі Інтернет питань, які мають вплив на всі верстви населення – можна проводити із залученням широкого загалу або передбачати залучення визначеного кола зацікавлених сторін. Основною перевагою проведення Інтернет-конференції є можливість залучення громадян для обговорення питань без відриву від робочого місця (персонального комп’ютера) [85, с. 5].

Реалізацію електронного урядування неможливо представити без переходу державних установ на електронний документообіг. Тож, спочатку, проаналізуємо визначення терміну «електронний документообіг».

**Електронний документообіг** –сукупність процесів створення, обробки, відправлення, передачі, отримання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які відбуваються з використанням перевірки цілісності та, в разі необхідності, з підтвердженням факту одержання таких документів [86].

Е-документообіг в держустановах – це їх підзвітність суспільству. Електронна система реєструє процеси збору, обробки та зберігання інформації, документує підготовку та ухвалення рішень. При цьому суспільство отримує змогу контролювати їх виконання [87].

Електронний документообіг – це не тільки рух документів, а й спосіб організації роботи без використання паперових носіїв: реєстрація і введення документів, пошук документів, створення звітів, контроль виконання, ведення архіву тощо за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Серед переваг електронного документообігу можна виділити наступні:

– Економія коштів. Завдяки системі електронного документообігу знижуються витрати на папір, друк, канцелярське приладдя, а також на поштові послуги та транспорт.

– Надійність. Передаючи документи через мережу, система забезпечує захист інформації. Доступ до неї встановлюється відповідно до прав користувача.

– Контроль над дисципліною і виконанням. Система електронного документообігу дозволяє стежити за ходом роботи в режимі реального часу. Завдяки цій функції керівництву легше встановлювати контроль над дисципліною співробітників і коректністю виконання завдань.

– Мобільність. Здійснювати обмін інформацією за допомогою системи електронного документообігу можна 24 години на добу.

– Зворотній зв'язок. Електронний документообіг виключає ймовірність того, що той чи інший лист або документ буде втрачено або він залишиться без уваги.

– Економія часу. Скорочуються витрати за рахунок того, що операції з документами займають лічені секунди.

Відповідно до зазначеного матеріалу, складовою електронного документообігу є електронний документ.

Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», електронний документ – це документ, інформація у якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа, зокрема, електронний цифровий підпис [49].

Електронний документ – документ, інформація в якому подана у формі електронних даних і для використовування якого потрібні засоби обчислювальної техніки. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму [88].

Відповідно до чинного законодавства України електронний документ, в якому зафіксовано зміст правочину, прирівнюється до письмової форми договору.

Відповідно до норм матеріального права України, а саме статті 207 Цивільного кодексу України, «правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо воля сторін виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку» [89].

Що стосується питання можливості використання електронного документа як докази, слід зазначити наступне.

Доказами, згідно зі ст. 57 Цивільного процесуального кодексу України, є будь-які фактичні дані, на підставі яких суд встановлює наявність або відсутність обставин, що обґрунтовують вимоги і заперечення сторін, та інших обставин, що мають значення для вирішення справи. Ці дані встановлюються, в тому числі, на підставі письмових доказів, до яких повною мірою можна віднести електронні документи [90].

Аналогічні поняття доказів визначені також і в ст. 32 Господарського процесуального кодексу України, ст. 84 Кримінально-процесуального кодексу України та ст. 69 Кодексу адміністративного судочинства України.

Серед обов’язкових реквізитів електронного документу Закон визначає електронний цифровий підпис.

Відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис», 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 [50].

Для функціонування електронного цифрового підпису використовується 2 ключа – відкритий і закритий. Закритий ключ зберігається у користувача, і є інструментом для підпису документа. Відкритий ж служить для ідентифікації підписанта одержувачем документа, і зберігається у вільному доступі. Закритий ключ може зберігатися на зовнішніх пристроях (наприклад, на флешці) або на персональному комп'ютері користувача [91].

Для того, щоб отримати електронний цифровий підпис, фізичній особі необхідно подати заяву до акредитованого центру сертифікації ключів разом із:

– заповненою та підписаною Реєстраційною карткою (для фізичної особи) встановленого зразка, у двох примірниках;

– копією паспорта підписувача (копії 1-2 сторінок (3-6 за наявності відміток) та сторінка з відміткою про реєстрацію місця проживання) або копією паспорта підписувача виготовленого у формі картки, що містить безконтактний електронний носій (копії лицьового та зворотного боку та копія паперового витягу з Єдиного державного демографічного реєстру про адресу реєстрації місця проживання, або копією Довідки про реєстрацію місця проживання фізичної особи), або паспортом громадянина України для виїзду за кордон з відміткою про постійне місце проживання в іноземній державі, засвідчена підписом власника;

– копією посвідки на постійне (тимчасове) місце проживання, засвідчена підписом власника, або паспортом громадянина іншої країни із нотаріально засвідченим перекладом на українську мову (для іноземних громадян);

– копією картки платника податків, засвідчена підписом власника. За наявності у паспорті громадянина України реєстраційного номера облікової картки платника податків, замість копії картки платника податків, може бути подана копія сторінки паспорта громадянина України з відповідною відміткою, засвідчена підписом власника. Якщо через релігійні переконання фізична особа відмовилась від реєстраційного номеру облікової картки платника податків, додатково подається копія сторінки паспорту з відміткою про таку відмову [92].

Усі копії мають бути посвідчені в установленому законом порядку.

Електронний цифровий підпис допомагає запевнитись у тому, що після підпису документа конкретною людиною, цей документ ніхто не змінить. Він точно визначає автора документа та зазначає дату його створення.

Використання електронного цифрового підпису допомагає також забезпечити захист від підробки документа.

Отже, застосування електронного цифрового підпису дозволяє органам державної влади та місцевого самоврядування будувати відносини із населенням та між іншими державними структурами на більш сучасному рівні, з найбільшою ефективністю.

Впровадження електронного цифрового підпису в електронний документообіг органів влади дозволяє не тільки значно зменшити витрати на підготовку та опрацювання документів за рахунок проведення операцій в інтерактивному режимі, а й вчасно отримувати найбільш повну інформацію.

Окрім того, електронний цифровий підпис надає змогу повноцінно використовувати послуги, які представлені в режимі он-лайн. Таким чином, переходимо до визначення ще одного правового поняття електронного урядування.

Електронні державні послуги – державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам [10].

Іншими словами, електронні послуги – це державні послуги, надані на основі сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які дозволяють реорганізувати роботу органів влади і досягати нової якості управління.

В Україні останнім часом спостерігається тенденція до збільшення кількості послуг, наданих у режимі он-лайн. Однак, більш детальна їхня характеристика надається у наступному підрозділі.

Таким чином, такі явища як електронне урядування та електронна демократія мають розгалужену систему правових понять. Оскільки, актуальність даної теми для України стрімко зростає, необхідно чітко усвідомлювати різницю понять у цій сфері.

**2.3. Оцінка правового закріплення е-послуг в Україні**

Електронне урядування як ефективний інструмент державного управління вирішує численні проблеми інформаційної взаємодії – сприяє усуненню бар'єру між державною владою та громадянином, покращуючи доступ до державних інформаційних ресурсів, спрощуючи отримання необхідної інформації і послуг.

Визначення принципів та основних підходів переходу до електронних послуг на сьогоднішній день є одним з ключових моментів у розвитку системи надання державних послуг в електронній формі.

Адже рівень зацікавленості громадян до головних напрямів електронної взаємодії з органами влади має такий вигляд: 21% – отримання послуг; 17% –отримання інформації про діяльність органів влади; 7,4% – впливати на рішення органів влади [93, с. 30].

Наразі в Україні дія Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, у якій зазначено впровадження електронних послуг в Україні у три етапи до 2020 року, коли передбачається забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг [57].

Відповідно до плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки, планується як розвиток системи електронних послуг, так і внесення змін до чинного Закону Україні «Про адміністративні послуги» щодо порядку надання пріоритетних послуг.

Окрім того, у плані зазначено реформування та розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг (<https://poslugy.gov.ua/>).

Згідно із п. 1 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» «Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [53].

У п. 3 Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг зазначено, що Портал забезпечує:

1) доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги, суб’єктів їх надання та центри надання таких послуг;

2) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) можливість подання суб’єктами звернення заяв за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку;

4) можливість отримання суб’єктами звернення інформації про хід розгляду їх заяв;

5) можливість отримання суб’єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку результатів надання адміністративних послуг;

6) можливість здійснення суб’єктами звернення оплати надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі [94].

І дійсно, наразі на сайті порталу представлені послуги як для фізичних, так для юридичних осіб. Отримати послугу можна зареєструвавшись в персональному кабінеті та заповнивши форми заяв та документи, які посвідчуються електронним цифровим підписом.

На Порталі представлені такі розділи, як «Громадянство, міграція, переїзд», «Реєстрація (Реєстри)», «Соціальний захист», «Сім’я», «Освіта та культура», «Транспорт», «Фінанси», «Нерухоме майно та будівництво», «Зовнішньоекономічна діяльність», «Безпека та захист», «Сільське господарство» та «Інші сфери господарської діяльності» для громадян.

Для бізнесу можна знайти наступні розділи: «Реєстрація (Реєстри)», «Соціальний захист», «Природні ресурси та екологія», «Зв'язок та інформатизація», «Транспорт», «Фінанси», «Нерухоме майно та будівництво», «Зовнішньоекономічна діяльність», «Безпека та захист», «Сільське господарство», «Освіта та культура» та «Інші сфери господарської діяльності».

Послуги, які можна отримати он-лайн через Портал, розділені за категоріями.

Так, у сфері будівництва можна подати повідомлення про початок виконання підготовчих робіт.

З питань енергетики, енергозбереження можна отримати висновок про те, що товари, які використовуються для розвитку виробництва i забезпечення споживання біологічних видів палива, не виробляються та не мають аналогів в Україні.

У справах, пов’язаних із регулюванням земельних відносин кожен може отримати витяг з Державного реєстру сертифікованих інженерів-землевпорядників і Державного реєстру сертифікованих інженерів-геодезистів. Також можлива видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки. Через Портал є можливість отримати довідку з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями. Якщо вам потрібен дублікат кваліфікаційного сертифіката сертифікованого інженера-землевпорядника, то його також можна замовити через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Також можна отримати відомості з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку. Окрім того, відповідні органи нададуть рішення про видачу кваліфікаційного сертифіката сертифікованого інженера-землевпорядника у режимі он-лайн.

У сфері зовнішньоекономічної діяльності наразі можливо отримати висновок щодо продовження строку розрахунків за зовнішньоекономічними операціями; дозвіл на реекспорт товарів іноземного походження; дозвіл на реекспорт товарів українського походження; дублікат ліцензій на право імпорту, експорту спирту етилового, коньячного і плодового, спирту етилового ректифікованого виноградного, спирту етилового ректифікованого плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів; індивідуальну ліцензію на здійснення резидентами майнових інвестицій за межами України; ліцензії на експорт товарів; ліцензії на імпорт товарів; ліцензій на право імпорту, експорту спирту етилового, коньячного і плодового, спирту етилового ректифікованого виноградного, спирту етилового ректифікованого плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів; разову (індивідуальну) ліцензію на здійснення зовнішньоекономічної операції та спеціальну ліцензію [95].

Для інвестиційних проектів та проектів міжнародної технічної допомоги можлива державна реєстрація (перереєстрація) проектів (програм) міжнародної технічної допомоги у режимі он-лайн.

У питаннях, пов’язаних з нерухомим майном, можлива державна реєстрація обтяження речового права на нерухоме майно та отримати інформацію з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно [95].

У режимі он-лайн також можна зареєструвати зміни прізвища, імені та по батькові (крім зміни у разі реєстрації шлюбу); оформити і отримати паспорт громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм; оформити і отримати паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм замість втраченого або викраденого; оформити і отримати паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм у зв’язку з обміном у разі: зміни інформації, внесеної до паспорта для виїзду за кордон; виявлення помилки в інформації, внесеній до паспорта для виїзду за кордон; закінчення строку дії паспорта для виїзду за кордон; непридатності паспорта для виїзду за кордон для подальшого використання.

Окрім того, можна оформити і отримати паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше особі, яка звертається за оформленням паспорта після досягнення 18-річного віку; паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм (вперше після досягнення 14-річного віку); паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм особі, яка набула громадянства України [95].

Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втратою/викраденням паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки); паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв’язку з втратою/викраденням паспорта громадянина України (у формі картки); паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки) у зв’язку: зі зміною інформації, внесеної до паспорта (прізвища, імені, по батькові, дати народження, місця народження); виявлення помилки в інформації, внесеній до паспорта; непридатності паспорта для подальшого використання; досягнення 25- чи 45-річного віку особою, яка має паспорт зразка 1994 року (за бажанням); паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України (у формі картки) у зв’язку: зі зміною інформації, внесеної до паспорта (крім додаткової змінної інформації); отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків (РНОКПП) або повідомлення про відмову від прийняття зазначеного номера (за бажанням); виявлення помилки в інформації, внесеній до паспорта; закінчення строку дії паспорта; непридатності паспорта для подальшого використання також можлива за допомогою Єдиного державного порталу адміністративних послуг [95].

У сфері пенсійного забезпечення можна отримати пенсійне посвідчення та свідоцтво про загальнообов’язкове державне соціальне страхування.

Окрім того, можна задекларувати майновий стан і доходи (податкова декларація), зареєструвати декларацію про відходи та подати заяву на призначення допомоги при народженні дитини.

У сфері спорту та туризму можна отримати чи анулювати ліцензію на право провадження туроператорської діяльності, звузити або розширити її.

Для регулювання сімейних відносин можливе анулювання актових записів цивільного стану; отримання витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян; внесення змін до актових записів цивільного стану та поновлення актових записів цивільного стану; реєстрування народження, розірвання шлюбу, смерті, шлюбу та отримання свідоцтва про державну реєстрацію акта цивільного стану [95].

Для фізичних осіб – підприємців наявний наступний перелік послуг у режимі он-лайн:

– Видача виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;

– Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

– Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням;

– Державна реєстрація фізичної особи – підприємця.

Для юридичних осіб можна отримати:

– виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;

– витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань [95].

Як бачимо, Єдиний державний портал адміністративних послуг на сьогодні надає широкий спектр он-лайн послуг. Однак, все ще потрібно вдосконалювати порядок подачі документів у режимі он-лайн, процедуру сплати за послуги та розширити кількість послуг, які можна отримати в електронному вигляді.

У червні 2015 року команда українських IT-волонтерів спільно з органами державної влади запустила портал державних послуг iGov.org.ua. В основі проекту лежить ідея акумуляції в одному місці всіх послуг, які державні органи надають звичайним громадянам і бізнесу.

Як зазначено на самому порталі «iGov – це волонтерський проект. В його створенні беруть участь сотні та тисячі волонтерів по всій країні та навіть світу. Цей портал зроблено волонтерською командою iGov в рамках боротьби з корупцією в Україні та вдосконалення бізнес-процесів в наших державних органах. Тут зібрано послуги, які державні органи України надають громадянам та бізнесу» [96].

Усі послуги розділені на дві категорії: послуги громадянам та послуги бізнесу.

Серед послуг громадянам наявний наступний перелік розділів: «Персональні документи», «Родина та знакові події», «Внутрішньо переміщені особи», «Авто», «Соціальний захист», «Місце проживання», «Нерухоме майно», «Іноземним громадянам», «Інше».

Серед послуг для бізнесу доступними є: «Реєстраційні дані», «Будівництво, нерухомість, земля», «Геологія», «Ліцензії», «Довкілля», «Електронний суд», «Зовнішньоекономічна діяльність та іноземні інвестиції», «Культура, мистецтво, релігія», «Медицина», «Освіта», «Торгівля», «Взаємодія з державними органами», «Транспорт».

Як бачимо, iGov пропонує широкий спектр електронний послуг. Однак, за даними, представленими на Першому незалежному сайті відгуків України (<https://www.otzyvua.net/igovorgua>), користувачі незадоволені роботою порталу. Так, 68,3% поставили оцінку «жахливо», 12,2% – «відмінно» та 9,8% –«погано».

Серед основних скарг – погана робота сайту, відсутність можливості дізнатись вартість певних послуг та все ж таки необхідність подавати деякі документи у паперовому вигляді.

Таким чином, створення Єдиного порталу електронних послуг є, безперечно, плюсом на шляху впровадження електронного урядування. Однак, державним органам необхідно більшу увагу звернути на фінансування цього проекту та зробити його не волонтерським, а національним, для того, щоб забезпечити його досконалу роботу.

Також активну участь у впровадженні електронних послуг зараз бере Міністерство юстиції України.

Міністерство юстиції України сьогодні стало першим міністерством, яке запроваджує он-лайн сервіси із отримання послуг через Інтернет.

Таким чином, на сайті Міністерства юстиції України (https://minjust.gov.ua/), можна знайти посилання на Он-лайн будинок юстиції. Це національний проект, за допомогою якого кожен може отримати послуги та скористатись сервісами, які надає юстиція в режимі он-лайн.

Наприклад, на сайті існує посилання «Реєстрація бізнесу, ГО та ЗМІ». Щоб зареєструватись, необхідно лише обрати вид суб’єкта: фізична особа-підприємець, юридична особа, громадська організація та друковані засоби масової інформації та заповнити необхідні поля.

Окрім того, існує можливість отримати Електронний цифровий підпис (ЕЦП). Акредитований центр сертифікації ключів органів юстиції України надає у користування споживачам послуг Центру надійний засіб електронного цифрового підпису [97].

У розділі «Соціальний ліфт» можна знайти детальну інформацію про соціальний ліфт, переглянути актуальні вакансії та відправити резюме або запит на стажування. У перспективі кандидати проходитимуть додаткове навчання, потраплятимуть у відповідний рейтинг. Таким чином, створюються абсолютно прозорі процедури, завдяки яким усі охочі відповідно до своїх вмінь та навичок зможуть потрапити на роботу в органи юстиції.

На сайті також можна знайти послугу «SMS-МАЯК». Для того, щоб увімкнути маяк треба зареєструватись, і тоді на ваш номер будуть приходити миттєві повідомлення про статус будь-яких об'єктів нерухомого майна у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно [97].

Через Он-лайн будинок юстиції можна отримати інформацію з реєстрів. За посиланням можна знайти реєстри про організації, об’єднання, формування; майно та обтяження; виконавчі провадження; нотаріат; акти цивільного стану, очищення влади та банкрутства.

Необхідно звернутись до пункту «Повторна видача документів» та заповнити всі необхідні поля для подачі заявки на отримання повторних документів про державну реєстрацію актів цивільного стану: свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені, а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян [97].

Окрім того, існує Кабінет електронних сервісів (https://kap.minjust.gov.ua/services?keywords=).

Через Кабінет можна:

– отримати документи з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі он-лайн;

– здійснити реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді;

– знайти інформацію у державних реєстрах України;

– скористуватись електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність;

– знайти посилання на різні інформаційні джерела;

– здійснити пошук законодавчих документів, шаблонів (зразків) документів;

– взяти участь в електронних торгах арештованим майном [98].

Кабінет електронних сервісів допоможе також зустрітися з керівництвом державних установ та відомств України. За допомогою відеоконференції можна спілкуватися з посадовою особою, бачити і чути один одного, обмінюватися документами, файлами, аудіозаписами та будь-якою іншою інформацією у цифровому форматі. Щоб потрапити на прийом необхідно:

– бути зареєстрованим користувачем Кабінету електронних сервісів;

– оформити заявку на прийом;

– дочекатися повідомлення від співробітника установи, з підтвердженням дати та часу проведення зустрічі;

– отримати від адміністратора системи логін-пароль та встановити програму ВКЗ, за допомогою якої буде відбуватися спілкування;

– мати мінімальний набір обладнання: веб-камера, навушники або динаміки, мікрофон та доступ до Інтернет;

– в призначений час бути доступним для зустрічі в програмі ВКЗ [98].

На сайті представлена послуга «Електронний суд». За посиланням можна знайти інформацію про реквізити для сплати судового збору та сформувати квитанції та он-лайн сплати судового збору. Також існує автоматизована система збирання, зберігання, захисту, обліку, пошуку та надання електронних копій судових рішень. Окрім того, існує послуга надсилання судової повістки у вигляді SMS-повідомлень.

30 листопада 2017 року отримала свій старт нова ініціатива Міністерства юстиції України – OpenSpace. За словами Міністра юстиції України   
Павла Петренка, «OpenSpace» зібрав 12 найбільш популярних послуг, які надаються відділеннями реєстрації актів цивільного стану. Зокрема, реєстрація народження малюка, подача документів для одруження, зміна імені, повторна видача документів та багато інших [98].

У своїй діяльності все більше звертається до електронного урядування Пенсійний Фонд України. На своєму порталі електронних послуг (<http://portal.pfu.gov.ua/>) Фонд представляє наступні послуги: отримання даних з реєстру застрахованих осіб, створення електронної пенсійної справи, звернутись до органів ПФ та записатись на прийом, написати заяву на призначення та перерахунок пенсії, подати скаргу та відправити запит на підготовку паперових документів.

Однак, існують певні недоліки у роботі порталу. Багато послуг ще знаходяться у розробці, що уповільнює повноцінний розвиток е-системи послуг.

Отже, робимо висновок, що наразі електронні послуги в Україні починають розвиватись та багато установ уже впроваджують електронні портали та сервіси у свою роботу. Тобто розрізненість між електронними сайтами ускладнює пошук потрібною тобі послуги у режимі он-лайн та якість їх надання не завжди відповідає вимогам. А отже, потрібно створити єдиний портал, головною метою якого було б надання послуг громадянам в усіх сферах 24 години на добу 7 днів на тиждень. Як, наприклад, це відбувається у Канаді.

У вересні 2005 р. був започаткований проект Services Canada, що став універсальним пунктом надання послуг, який забезпечує багатоканальний доступ до різних послуг та орієнтується на клієнта. Он-лайн-послуги становлять третину всіх урядових трансакцій між державою і громадянами. Нині завдяки спільним зусиллям десятків департаментів і відомств усі ці послуги доступні через федеральний портал. Провідними принципами надання послуг є: двомовність та орієнтація на потреби клієнта; доступність у будь-якому місці 24 години на добу 7 днів на тиждень; простота у користуванні й навігації; придатність для громадян з особливими потребами; конфіденційність, безпека та нерозкриття інформації; вибір найбільш прийнятного способу спілкування з урядовими структурами   
[99, с. 67].

Перехід на надання державних послуг в електронному вигляді є важливим компонентом програми створення електронного урядування. Слід підкреслити, що завдання формування електронного урядування не зводяться лише до реалізації електронних послуг, а мають важливі компоненти, пов'язані з необхідністю створення системи взаємодії між органами державної влади, а також забезпечення легітимності адміністративних процесів в електронному середовищі і надійної ідентифікації учасників інформаційного обміну, в тому числі громадян.

Та все ж таки існує ряд проблем, які уповільнюють перехід держави на електронну платформу. На сьогодні в Україні не існує єдиного законодавчого закріплення електронних послуг та особливостей їх надання. А вимоги щодо захисту інформації, питання правового забезпечення надання електронних послуг потребують окремого законодавчого врегулювання. Тому необхідно не просто внести зміни до Закону України «Про адміністративні послуги», як зазначено у плані заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки, а створити окремий, цілісний нормативно-правовий акт «Про електронні послуги», який би закріплював правовий механізм їх реалізації.

**2.4. Електронне урядування України на місцевому та регіональному рівнях**

На сьогодні формування сильного інституту місцевого самоврядування є дуже важливим напрямком для нашої держави. Це стратегічно важливий напрямок сприяє формуванню в Україні правової, децентралізованої, демократичної системи управління справами держави і суспільства, а дане явище виступає найбільш оптимальною формою управління державою.

Однією з головних тенденцій політичного, правового та соціально-економічного розвитку України на сьогоднішній день є впровадження сучасних технологій в інститут публічної влади. Вдосконалення системи державної влади здійснюється шляхом формування в України «електронного урядування» – впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність державних органів і посадових осіб. Однак, основна взаємодія між державою і громадянами або бізнесом здійснюється на місцевому рівні, в силу чого актуальності набуває проблема впровадження сучасних технологій в інститут місцевої влади.

Законодавчого закріплення поняття електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях відсутнє.

Так, наприклад, В. Є. Кирієнко під системою електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях розуміє «інформаційно-комунікаційну систему органів місцевого самоврядування, що забезпечує створення умов для прийняття ефективних рішень по управлінню територіальною громадою як цілісною соціально-економічною системою» [100, с. 194].

Електронне урядування на місцевому рівні – це форма організації публічного управління, за якого відбувається активна взаємодія місцевих органів влади між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом, некомерційними організаціями за допомогою інформаційно-комунікативних технологій [101, с. 7].

У широкому розумінні під електронним урядуванням на місцевому рівні слід розуміти інформаційно-комунікаційну інфраструктуру місцевого самоврядування, засновану на автоматизації усієї сукупності адміністративних процесів, з метою підвищення ефективності місцевого самоврядування   
[102, с. 28-29].

Таким чином, робимо висновок, що е-урядування на місцевому та регіональному рівнях – це така форма організації діяльності органів місцевої влади, яка надає можливість отримати державні послуги громадянами та організаціям в електронному вигляді за допомогою мережі Інтернет.

Упроваджуючи електронне урядування на місцевому рівні, необхідно враховувати переваги для ключових суб’єктів цих відносин – громадян, суб’єктів секторів бізнесу й некомерційних організацій та публічних органів влади. Всі вони повинні взаємодіяти між собою, а модель електронного урядування повинно бути спрямована на досягнення й задоволення інтересів кожного з них [101, с. 7].

Головним питанням електронного урядування на місцевому рівні є забезпечення рівня високої доступності інформації та технології для населення.

Разом з тим, щоб упровадження електронного урядування на місцевому рівні стало успішним, необхідне дотримання таких базових принципів: прозорості й підзвітності, системної організації інформаційно-технологічного середовища, орієнтації на громадян, ефективності, керівництва та координації процесів інформатизації, зручності і простоти використання, безпеки, масштабності рішень, а також принципу першої особи [103, с. 212].

Не слід недооцінювати значення регіонального та місцевого рівнів електронного урядування. Адже саме на них представляються основні державні послуги населенню і, отже, тут повинні розвиватися й технології надання послуг в режимі он-лайн. У той же час, в силу об'єктивних причин місцевий рівень не дає досить цікавого матеріалу для аналізу, оскільки de facto управління в сучасній Україні сконцентровано на верхніх рівнях влади.

Питання впровадження засобів електронного урядуванням на місцевому рівні є дуже актуальним в Україні. Як показує досвід західних країн, найбільший інтерес для населення становлять електронні сторінки не центральних, а місцевих органів влади. Соціологічні дані свідчать, що 55% громадян необхідна інформація місцевого рівня, 20% звертань можна вирішити на рівні району чи області і тільки 25% питань стосуються діяльності міністерств і відомств [104, с. 74].

Однак, як показує практика, при розробці інформаційних систем в регіонах ініціатива виходить саме з регіонального центру. Представники місцевої влади можуть брати участь в процесі формування стратегії електронного урядування через рекомендації, визначення загального напрямку розвитку, проте рішення по конкретним проектам (в тому числі і на місцевому рівні), їх упровадження, підтримка залишається на рівні держави. Причому найчастіше розвиток «е-регіону» багато в чому залежить від державного рівня влади, елементарної комп'ютерної грамотності державних службовців та схильності до реформування існуючої організаційної структури.

Джерелом постійної актуальної інформації про діяльність міських рад, їх виконавчих комітетів і міських голів виступають відповідні офіційні сайти, на яких подаються основні міські новини, анонсуються події, викладаються найбільш важливі документи і організовано їх обговорення [105, с. 13].

Нажаль, в умовах недостатнього фінансування навіть існуючого обсягу державних послуг місцевого рівня, велика частина населених пунктів не мають можливості розробляти складні інформаційні системи.

Web-сайт органу місцевого самоврядування є дієвим інструментом поліпшення інформування населення про його роботу, активізації співпраці влади і громади, створює унікальні можливості для популяризації міста або селища; розповсюджує інформацію про його економічне, соціальне, культурне життя; рекламує туристичні та бізнесові можливості. Крім того, Інтернет-представництво органу місцевого самоврядування сприяє залученню місцевих та іноземних інвесторів [85, с. 2].

Загальновідомо, що Естонія є європейським лідером у сфері е-урядування. Тому, за приклад можна взяти електронний сайт міста Таллінн <http://www.tallinn.ee/eng/>. На ньому можна знайти не лише усю необхідну інформацію щодо місцевої влади та новин міста, але й сплатити комунальні платежі та поспілкуватися он-лайн з представниками влади.

Вінниця першою розпочала роботу над упровадженням новітніх технологій у робочі процеси органів місцевого самоврядування та спрощенням процесу звернень городян до владних структур.

На сайті Вінницької міськради доступна інформація про всі комунальні підприємства, їх діяльність, керівництво, контакти, опубліковані електронні адреси для прийому пропозицій городян.

Вінницька міська рада та муніципальні підприємства одними з перших в країні приєдналися до системи електронних торгів ProZorro. Окрім того, функціонує сервіс «Відкритий бюджет» [106].

В Україні станом на кінець 2016 р. систему електронного документообігу було впроваджено в 52-ох містах. 27 муніципалітетів хоч і не мають цілісної СЕД, використовують окремі її елементи. Лише 19 міст не використовують жодні електронні інструменти в організації внутрішнього документообігу [107].

Наразі активно впроваджується система «Електронне місто». Серед головних переваг порталу «Електронне місто» можна виділити наступне:

– здолання інформаційної нерівності;

– розвиток економіки міста;

– новий рівень відносин із населенням;

– побудова нової політики органів місцевої влади в управлінні містом.

Наприклад, в Україні існує проект «Розумне місто» (https://rozumnemisto.org/project). «Розумне Місто» – це інструмент розвитку партнерства між владою, громадянами та бізнесом. Йому притаманні унікальність, відкритість та незалежність. Мета проекту – створення системи розумного управління містами та громадами [108].

Лідерам серед запровадження систему «Розумне місто» є Дніпро, Київ, Львів, Харків.

Це підтверджується тим, що у Харкові діє проект Електронного самоврядування, який не тільки пропонує електронні адміністративні послуги, а й визначає повноваження електронного самоврядування громадянам. За інформацією порталу, з 2003 року йде поступальний розвиток електронного урядування в місті, всі підрозділи Харківської міської ради об'єднані в мережу; налагоджена система документообігу; кожен з депутатів має свій власний електронний кабінет, через який до нього можна звернутися; більшість нормативних документів представлено у відкритому доступі; розроблена автоматизована інформаційна система містобудівного кадастру. Також через сайт Харківської міської ради можна подати петицію або підписати ті, які вже подані на розгляд. При належному наборі підписів петиція буде розглянута адміністрацією, а результати розгляду та відповідь глави ради будуть представлені на сайті.

У січні 2016 року у Львові був розроблений і запущений проект Електронного кабінету городянина. Він є унікальним і не має аналогів в інших містах [109].

В особистому кабінеті кожен зареєстрований львів’янин може замовити послугу, зареєструвати електронне звернення до Львівської міської ради, записатись на прийом до посадовця та створити запит довідки про несудимість.

Таким чином, електронне місто передбачає впровадження в діяльність місцевих органів і посадових осіб «безпаперових» технологій, що представляють собою електронні системи документообігу. Численні звернення громадян та організацій в органи місцевої породжують величезну кількість документів, що вимагають оперативної систематизації. Робота з паперовими носіями виявляється трудомістким заняттям для чиновників, що знижує якість і швидкість надання самої послуги.

Однак, організація електронного документообігу вимагає не тільки перекладу документів в електронний формат з паперових носіїв, а й функціонування документів, автоматичного відстеження поточного статусу, системи пошуку та архіву. Тільки комплексна автоматизація електронного документообігу дозволить спростити роботу з документами в органах місцевої влади.

Для аналізу стану розвитку електронного урядування в Луганській області, звернемось до сайту Сєвєродонецької міської ради. Серед усіх форм електронної демократії та електронного урядування доступне лише «Електронне звернення».

Таким чином, виконання web-сайтами органів влади виключно інформаційної функції недостатнє як для розвитку технології e-урядування в Україні, так і для подальшого розвитку інформаційного суспільства в нашій державі [85, с. 4].

Однак, позитивним є діяльність Центру надання адміністративних послуг у місті Сєвєродонецьк. Станом на сьогодні, в режимі он-лайн можна отримати 17 послуг. Нещодавно запровадили отримання у режимі он-лайн двох довідок: про склад сім’ї та місце реєстрації особи.

Так, наприклад, щоб отримати довідко про місце реєстрації особи необхідно зайти на портал iGov.org.ua, пройти електронну ідентифікацію, заповнити заяву куди та для чого потрібна ця довідка, написати кількість людей, які зареєстровані за потрібною адресою, прикріпити скан-копії потрібних документів (паспорту та документу, який підтверджує право власності особи на нерухоме майно). На зазначену електронну пошту прийде сповіщення про те, що запит прийнято. Як зазначають працівники Центру, якщо он-лайн процедура виконана без помилок, то довідка буде готова приблизно за добу. Після чого, на ту ж саму електронну адресу прийде сповіщення, у якому зазначено дату та час отримання довідки.

Впровадження електронних послуг має на меті зменшити черги у Центрі, покращити якість обслуговування населення та швидкість виконання запитів.

На регіональному рівні, на сайті Луганської обласної військово-цивільної адміністрації є розділ «Інтернет-приймальня». Кожен користувач може залишити повідомлення на сайті, заповнивши потрібну форму.

Відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» в електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним (місце проживання громадянина, П.І.Б.) [71].

Як вже зазначалось Міністерство юстиції України є лідером із запровадження он-лайн послуг. Таким чином, Головне територіальне управління юстиції у Луганській області також запроваджує елементи електронного урядування у своїй діяльності.

Так, окрім Он-лайн будинку юстиції, на сайті Головного територіального управління юстиції у Луганській області існує посилання «Он-лайн чат з питань державної реєстрації громадських формувань». Усі запитання по громадській організації, спілці, структурному утворенню політичної партії, професійній спілці можна поставити он-лайн.

За допомогою он-лайн чата можна:

– задати запитання та одразу отримати відповідь в режимі «живого спілкування»;

поставити питання 24 години на добу, відповідь на яке буде надана в робочий час [110].

Зворотній зв'язок із працівниками Головного територіального управління юстиції у Луганській області можна отримати, надіславши своє повідомлення на сайт управління. Відповідь прийде на вказану електронну адресу.

Майже кожен структурний підрозділ у головному територіальному управлінні юстиції у Луганській області використовує елементи е-урядування у своїй діяльності. Так, наприклад, працівники відділу з питань нотаріату Головного територіального управління юстиції у Луганській області користуються інформацією з реєстрів. За посиланням «Інформація з реєстрів» через «Он-лайн будинок юстиції» у пункті «Нотаріат» можна знайти наступні реєстри в електронному доступі:

– Єдиний реєстр нотаріусів, через який можна знайти контакти як державних, так і приватних нотаріусів;

– Єдиний реєстр спеціальних бланків нотаріальних документів;

– Електронний реєстр апостилів.

Таким чином, Головне територіальне управління юстиції у Луганській області активно впроваджує у свою діяльність надання послуг громадянам та юридичним особам у режимі он-лайн.

Як бачимо, практика впровадження елементів електронного урядування та електронної демократії спостерігається майже в усіх регіонах. Адже перехід на електронний рівень у державі необхідно почати саме с місцевого рівня влади.

Використання Інтернет-технологій у впровадженні електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях дозволяє підвищити якість, достовірність та швидкість опрацювання інформації, забезпечити доступ у режимі он-лайн до різноманітних баз даних, підвищити прозорість діяльності органів місцевої влади, зменшити вплив людського фактора у діяльності представників державної влади.

Так, за для виконання зазначених завдань, необхідно:

– забезпечити електронний обмін інформації з громадянами;

– запровадити принцип «єдиного вікна» у забезпеченні державних послуг з використанням електронного обміну інформацією між громадянами та установами, а також між самими установами;

– відмовитись від використання паперової технології документообігу;

– використовувати технологій у роботі державних службовців.

Специфічність електронного урядування передбачає істотний рівень самостійності місцевих громад в питаннях вироблення стратегії і реалізації проектів електронного урядування. У той же час, в Україні ця гіпотеза не підтверджується. Велика частина місцевих громад не володіє достатніми ресурсами для самостійної розробки і впровадження проектів електронного урядування. Саме внаслідок цього в усіх регіонах усі проекти на місцевому рівні ініційовані, розроблені, а часто і реалізовані за рахунок ресурсів (як фінансових, так і людських) регіону.

Важливим моментом, що знижує ефективність використання інформаційних технологій в електронному урядування на регіональному рівні, є їх відірваність від більш широкого контексту правового регулювання.

Розробка і впровадження регіонального електронного урядування, як правило, сприймається як окремий проект. У той же час, як показує світовий досвід, в повній мірі електронне урядування може бути реалізовано тільки в поєднанні з перетворенням самих управлінських структур. Зокрема, тут можна говорити про будову нової філософії правової держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

Крім того, необхідна трансформація основних адміністративних процесів, їх реформа. Необхідно переглянути правові засади та принципи діяльності обласних та місцевих адміністрацій, систему їх звітності та контролю. Впровадження правового забезпечення е-урядування, орієнтованого на результат, як на рівні окремих громадян, так і на рівні державних установ також дозволить підвищити ефективність регіонального управління.

Формування у населених пунктах так званих «електронних міст» дозволить також підвищити рівень технологічної обізнаності населення. Оскільки саме на місцевому рівні здійснюється основна взаємодія держави і суспільства. Вважаємо, що здійснювати вдосконалення інформаційної культури населення потрібно з нижнього – місцевого рівня. Можливість вирішення за допомогою Інтернет-порталів надання послуг найбільш актуальних для кожного повсякденних питань (таких як освіта, охорона здоров'я, культура) дозволить громадянам на практиці переконатися у зручності електронних форм отримання послуг і поступово перейти до використання державних послуг, що надаються на регіональному та державному рівнях , за допомогою мережі Інтернет.

Більш детально, шляхи впровадження та реалізації е-урядування на місцевому та регіональному рівнях будуть розглянуті у наступному розділі.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що створення електронного міста має, в першу чергу, орієнтуватися на призначення місцевого самоврядування як форми реалізації населенням своєї влади в рамках міста. Дослідження поняття «електронний урядування на місцевому та регіональному рівнях» дозволяє визначити дане явище як особливу форму здійснення місцевого самоврядування, яка заснована на застосуванні інформаційних систем, що забезпечує надання електронних державних послуг, електронну участь населення в обговоренні та прийнятті рішень з питань місцевого значення.

Отже, у Розділі 2 нами було досліджено сучасне законодавство України з питань електронного урядування та електронної демократії.

Основоположними документами, які на сьогодні визначають шлях розвитку механізмів е-урядування є: Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, Концепція розвитку електронного урядування в Україні та Концепція розвитку електронної демократії в Україні.

Не дивлячись на те, що в Україні існує досить розвинена система нормативно-правових актів у сфері е-урядування, існує дуже багато прогалин у законодавчому регулюванні цього питання. Це пов’язано, перш за все, із відсутністю єдиного закону, який би регламентував усі особливості впровадження е-урядування у нашій державі, встановлював обов’язковість використання засобів інформаційно-комунікаційних технологій при державному управлінні та встановлював би контроль за якістю та станом розвитку електронного урядування.

Окрім того, була проаналізована система правових понять електронного урядування та електронної демократії.

Нами були надані визначення таких понять, як «інформаційне суспільство», «право на інформацію», «право на захист інформації».

Також були проаналізовані техніки електронної демократії: е-консультації, е-звернення, е-петиції, е-голосування, он-лайн конференції.

Найбільш розповсюдженими на сьогодні в Україні є електронні петиції.

Було визначено, що е-петиція – це електронна колективна форма звернення громадян до представників влади будь-якого рівня.

Важливим для розвитку в Україні вбачаємо таку техніку електронної участі громадян, як електронне голосування. Ця процедура значно підвищить інтерес громадян до виборів, допоможе зробити її максимально прозорою та швидкою.

Також, у ході дослідження звернулись до таких понять як «електронний документообіг», «електронний документ», «електронний цифровий підпис», «електронні державні послуги».

Електронні державні послуги є важливим інструментом у розвитку електронного урядування у нашій державі.

Так, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» запроваджується створення єдиного державного порталу адміністративних послуг.

У ході роботи було встановлено, що отримати послуги у режим он-лайн наразі можливо через Єдиний державний портал адміністративних послуг, волонтерський проект «iGov.org.ua».

Безперечним лідером у представленні населенню електронних послуг є Міністерство юстиції України. Однак, і тут відсутня єдність у впровадженні он-лайн технологій. Так, замовити послуги зараз можна через «Он-лайн будинок юстиції», «Кабінет електронних сервісів» та нещодавно запроваджений портал «OpenSpace».

Уже на сьогодні у режимі он-лайн в Україні можна отримати послуги у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, замовити повторну видачу документів, отримати інформацію з необхідних реєстрів як для фізичних, так і для юридичних осіб.

Однак, якість надання цих послуг і досі залишається неврегульованою. Адже існує багато перепон на шляху їх надання.

Важливим у реалізації стратегічних завдань електронного урядування в Україні є його розвиток на місцевому та регіональному рівнях.

Нами було визначено, що е-урядування на місцевому та регіональному рівнях – це така форма організації діяльності органів місцевої влади, яка надає можливість отримати державні послуги громадянами та організаціям в електронному вигляді за допомогою мережі Інтернет.

Серед міст-лідерів в Україні у побудові електронного міста є Київ, Львів, Вінниця, Дніпро.

Знову ж таки, активно впроваджують надання електронних послуг населенню територіальні управління юстиції в областях та ЦНАПи – Центри надання адміністративних послуг.

Як бачимо, електронне урядування в Україні отримало свій розвиток як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях. Однак, темпи його розвитку все ще залишаються повільними, оскільки існує багато проблем для його реалізації, які потребують негайного вирішення.

**РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВИ**

**3.1. Правові проблеми розвитку електронного урядування в Україні**

У наш час Україна знаходиться в процесі побудови системи електронного врядування, а саме на першому етапі впровадження технологій інформаційного суспільства в сферу функціонування владних структур і побудови електронного уряду.

Необхідно також відмітити, що цей етап адаптації до «електронного урядування» є одним з найскладніших у нашій державі.

Не остання роль має відводитись повноцінному захисту прав та свобод людини. Дійсно, у підходах до визначення «електронного урядування» спостерігається негативна риса – тенденція до загально універсального сприйняття людини, відсутність індивідуальних особливостей при здійсненні будь-яких юридичних дій. Тому законодавство, яке є на етапі становлення електронної держави має закріпити гарантії захисту основних прав людини.

Це свідчить про значне відставання України від світових темпів розвитку електронного урядування та необхідність удосконалення державної політики у даній сфері, спрямованої на розв’язання таких першочергових проблем, як:

– недостатній рівень єдиної координації, контролю та взаємодії замовників завдань і проектів у сфері інформатизації та розвитку електронного урядування;

– економічна криза, що призвела до зменшення обсягу фінансування завдань та проектів у сфері розвитку електронного урядування;

– низька якість, ефективність та результативність реалізації проектів і завдань у зазначеній сфері;

– несформованість та недосконалість нормативно-правової бази, що регулює сферу розвитку електронного урядування;

– низька якість управління розробленням, впровадженням, підтримкою функціонування та розвитком інформаційно-телекомунікаційних систем (бази даних, реєстри тощо) та ресурсів (центри обробки даних, телекомунікаційні мережі тощо) органів влади;

– несформованість базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування як техніко-технологічної основи для реалізації всіх проектів і завдань у зазначеній сфері;

– відсутність автоматизованого обміну даними та інтероперабельності між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади;

– недостатній рівень інформаційної безпеки та захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади;

– низькі темпи запровадження електронних форм взаємодії між органами влади і фізичними та юридичними особами, зокрема надання електронних послуг та доступу до відкритих даних;

– неврегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації фізичних та юридичних осіб під час взаємодії з органами влади;

– низькі темпи розвитку внутрішніх систем електронного документообігу та сучасних інформаційно-аналітичних інструментів підтримки прийняття управлінських рішень;

– недостатній рівень готовності державних службовців та працівників органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до запровадження і використання інструментів електронного урядування;

– цифрова нерівність у використанні інформаційно-комунікаційних технологій між органами влади на центральному та місцевому рівні;

– недостатній рівень участі громадян та контролю у зазначеній сфері [110].

Безперечно, усі ці проблеми наявні на сьогодні в Україні. Однак, на нашу думку, однією з провідних проблем в галузі електронного урядування – відсутність взаєморозуміння і довіри між населенням і владою. Представники влада поки не усвідомили необхідність зміни концепції управління, хоча у суспільстві панують ідеї про те, що за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій можна забезпечити ефективну взаємодію державою.

Це також пов’язано із недосконалістю роботи сайтів органів державної влади, що обриває бажання людини звертатись до електронних механізмів управління.

Технічне й технологічне оснащення органів державного управління не завжди відповідає викликам сучасності, що призводить, зокрема, до несвоєчасності розміщення інформації про діяльність органів державної влади [111].

Існує також проблема зворотного зв’язку із представниками влади. Найчастіше відповідь на запит чи надання послуги у режимі он-лайн носить формальний характер, у вигляді автоматичного сповіщення, що запит прийнято. На цьому зв'язок обривається.

Це пов’язано також із відсутністю механізмів контролю та нагляду за якістю надання послуг в електронному режимі. Представник державної влади не відчуває відповідальності за не реагування на те чи інше звернення чи запит.

Непрофесіоналізм розробників і обмеженість ресурсів є причиною низької якості більшості офіційних сайтів. Причому йдеться не тільки про дизайн, зовнішній вигляд сайтів, а й про продуманість структури, форми подачі матеріалу, програмне забезпечення тощо.

Тож, необхідно вирішити проблему правильної організації взаємодії владних інформаційних систем зі сферою електронних послуг, які знаходяться в Інтернеті і доступні громадянам.

Незважаючи на визначення електронного урядування одним із пріоритетних напрямків розвитку українського суспільства, підготовку фахівців зазначеної кваліфікації в межах України здійснює невелика кількість вищих навчальних закладів.

Усі випускники спеціальності «Електронне урядування», за свідченнями навчальних закладів, працевлаштовані за фахом, що демонструє високий попит на ринку праці на фахівців даного профілю [111].

Слід мати на увазі, що безпосередньо до електронного урядування можуть звертатися тільки ті, хто мають вихід в Інтернет. А це всього лише половина населення. Іншими словами, існує проблема комп’ютерної неграмотності населення.

І не лише невміння користуватись комп’ютером унеможливлює розвиток електронного урядування.

Так, правова неграмотність населення, його небажання вникати у правові норми призводить до неефективності роботи електронної системи урядування.

Якщо звернутись до судової практики в Україні, то позови стосовно нереагування представників влади на електронні форми звернення, не отримують позитивного рішення через те, що вони оформлені не у відповідній до закону формі.

Наприклад, справи № 461/368/16-к, яка вирішувала питання прийняття апеляційної скарги адвоката на ухвалу суду, поданої в електронній формі.

Апеляційний суд міста Львів ухвалив залишити скаргу без руху, тому що вона була подана без використання електронного цифрового підпису.

Необхідно також взяти до уваги, що літні люди не мають досвіду роботи з Інтернетом, отже, вони не підготовлені до електронного спілкування з владою. Тому користування послугами, наприклад, Пенсійного Фонду України є неможливим для більшості з них.

Багато дослідників звертають увагу на недосконалість правової бази державного регулювання у сфері електронного урядування. Сучасне законодавство України, що регулює суспільні відносини, які безпосередньо пов’язані з упровадженням та використанням технологій електронного урядування, налічує понад півтори сотні нормативно-правових актів. Крім того, існує понад триста нормативно-правових актів інформаційного законодавства різного рівня від законів України до відомчих актів, що опосередковано впливають на електронне урядування [112, с. 79].

Це призводить до гальмування процесу впровадження електронного урядування, надання електронних послуг (які розрізнені від сайту до сайту різних державних установ та органів влади).

Відсутність стандартизації (наприклад, аналогічні функції виконуються різними державними органами з використанням несумісних форматів файлів та стандартів застосування) [113].

Так, в Україні наразі електронні послуги доступні на Єдиному державному порталі електронних послуг, Он-лайн будинку юстиції, у Кабінеті електронних сервісів, Єдиному порталі державних послуг в Україні, iGov.

Однією з проблем можна назвати відсутність єдиних стандартів та регламентів функціонування системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису [114, с. 446].

Неможливо оминути проблеми фінансування. Так, за даними Forbes, в 2015 році фінансування програм електронного урядування та інформатизації скоротилося в 20-25 разів у порівнянні з 2014-м, склавши два мільйони гривень або, при перерахунку, близько 100 тисяч доларів. Для порівняння, в Естонії на розвиток електронного уряду в тому ж році було виділено 20 мільйонів доларів. При цьому варто врахувати, що перехід до e-government є вельми витратним: необхідно оновити технічний парк, для здійснення документообігу необхідно об'єднати філії та місцеві органи єдиною мережею, розробити безпечне програмне забезпечення, нарешті, провести курси підвищення кваліфікації [109].

Безперечно, питання корупції дуже гостро стоїть в Україні. Для того, щоб отримати будь-яку довідку треба контактувати з чиновниками. А якщо довідку потрібно отримати вчасно – заплатити хабар є дуже розповсюдженим варіантом.

Вважаємо, що розвиток електронного урядування в Україні призведе до зниження рівня корупції. Оскільки громадяни практично не будуть стикатися з чиновниками, а швидкість прийняття рішень виросте в рази. Отримати свідоцтво про народження, паспорт, відкрити/закрити бізнес, оформити машину, отримати довідку з податкової – всі ці питання можна буде вирішити через Інтернет, без візиту в держані органи. Крім того, ми отримаємо серйозну економію бюджетних коштів.

Однак, усі ці проекти є волонтерськими та існують лише за рахунок коштів, вкладених у них активістами. На законодавчому рівні вони не мають жодного закріплення.

Багато проблем зараз присутні у впровадженні електронного урядування та електронного документообігу в роботу органів місцевої влади.

Ці проблеми реалізації е-урядування на рівні місцевих органів влади і місцевого самоврядування в Інтернеті полягають у відсутності регламентації змісту та структури сайтів, а найголовніше – складними для розуміння громадян і організацій інтерфейсами сайтів. На жаль, на сьогоднішній день невирішеними залишаються підходи до створення сайтів органів місцевої влади, в тому числі не розроблені методичні рекомендації та типові рішення по створенню сайтів місцевих установ.

Більш того, не всі органи місцевого самоврядування доступні населенню й організаціям у мережі Інтернет. Практично відсутні сайти більшості відділів і управлінь виконкомів міських рад, комунальних підприємств та органів самоорганізації населення. Жителі не мають повної можливості довідатися про тарифи, порядок сплати за комунальні послуги і стан своїх особових рахунків, відсутня інформація про об’єкти приватизації, забудови і реконструкції   
[105, с. 13].

Також слід відзначити, що в Україні відсутні єдині вимоги до web-сайтів органів місцевого самоврядування. Це значною мірою пов’язано з тим, що сайти не визнаються чинним законодавством як засоби масової інформації. Так, згідно із Законом України «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів», до комунальних ЗМІ належать виключно аудіовізуальні чи друковані засоби. Web-сайт як засіб інформування не згадується в Законах України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» [85, с. 4].

Отже, для ефективного розвитку електронного міста необхідно забезпечити вирішення питань, пов'язаних з:

– нормативно-правовим забезпеченням розвитку електронного урядування на місцевому рівні;

– розбудовою необхідної інфраструктури електронного урядування на рівні міста;

– безпечним містом;

– ефективним функціонуванням Центрів надання адміністративних послуг, в тому числі надання е-послуг;

– створенням реєстру територіальної громади;

– налагодженням засобів спільної роботи та системи е-документообігу;

– належним функціонуванням офіційного веб-сайту (порталу) міста та його наповнення;

– підтримкою громадських ініціатив;

– участю громадян у вироблені та прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні (е-петиції, е-консультації, е-обговорення та інші інструменти електронної демократії);

– забезпеченням доступу до відкритих даних;

– відкритим бюджетом міста;

– використанням соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом [115, с. 92].

Відсутність єдиної стратегії переходу державних послуг в електронний вигляд не дозволяє забезпечити рівень, необхідний і достатній для їх однозначної інтерпретації в процесі підготовки і надання послуг в режимі он-лайн. У результаті процес переходу державних послуг в електронний вигляд звівся в більшості регіонів до розрізнених дій щодо заповнення реєстрів послуг, розробці спрощених сервісів, поверхневої формалізації адміністративних процедур, замовлення електронних форм на порталах державних послуг.

Таким чином, усі наявні проблеми потребують негайних дій від органів державної влади. Повинні бути здійснені чіткі кроки для реформування сучасного законодавства та підвищення рівня інформаційного забезпечення як громадян, так і представників владних структур.

**3.2. Пропозиції щодо ефективного правового забезпечення сфери е-урядування на сучасному етапі**

На шляху до впровадження та повного переходу України до електронного урядування існує багато перепон, які потребують детального дослідження та вирішення. Тому пропонуємо розглянути пропозиції щодо вдосконалення сфери правового регулювання е-урядування на сучасному етапі.

Так, відповідно до Рекомендацій щодо розвитку інструментів електронного урядування,сформовані за результатами дослідження «100 міст – крок вперед. Моніторингу впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді» за підтримки ПРООН та ЄС, першочерговим завданням щодо розвитку системи електронного урядування є «розробка та затвердження стратегічних та програмних документів щодо впровадження та розвитку технологій електронного урядування з використанням досвіду кращих європейських практик та залученням фахівців різних напрямків (громадських діячів, науковців та ін.)» [116].

І дійсно, необхідно не просто вносити зміни до існуючих нормативно-правових актів, а прийняти нові Закони, які б регулювали забезпечення електронного урядування в України.

На сьогодні в Україні існують лише концепції переходу до електронної держави. Але цього замало.

Наприклад, необхідно розробити та прийняти Верховною Радою України Закон «Про електронне урядування».

У цьому законі необхідно чітко надати визначення поняттю «електронне урядування», особливості та принципи його регулювання, механізми його впровадження та фінансування. Необхідно закріпити обов’язковість реалізації заходів щодо переходу кожної установи на електронний рівень роботи.

У законі треба закріпити єдиний державний орган, який буде реалізовувати політику з питань електронного урядування та електронної демократії, вносити пропозиції щодо його вдосконалення, координувати електронний документообіг між громадянами та органами державної влади та між самими державними установами. Оскільки зараз в Україні питаннями електронного урядування займається Національний центр підтримки електронного урядування, Державне агентство з питань електронного урядування України, Міністерство юстиції України. Єдиний орган має стати сполучним елементом не лише між громадянами та представниками влади, а й між державними органами для спільного вирішення поставлених завдань.

У законі також важливо прописати, за рахунок чого будуть фінансуватись зміни проведені під час переходу до електронного урядування. Це передбачає обов’язкове закладення коштів у державний бюджет на розвиток е-урядування в Україні.

Важливо також законодавчо закріпити техніки електронної демократії. Так, треба запровадити використанням органами державної влади на всіх рівнях таких явищ як е-звернення, е-петиція, е-консультація, е-голосування.

Зупинимось окремо на електронному голосуванні. На сьогодні в Україні у першому читанні прийнятий Виборчий кодекс України, у якому відсутні статті щодо е-виборів, що безперечно є мінусом у реалізації Концепції електронної демократії в Україні.

Таким чином, пропонуємо внести зміни до Виборчого кодексу України у питаннях електронних виборів. Так, необхідно постатейно прописати визначення, принципи, елементи, сам порядок проходження голосування та оголошення результатів в електронній формі.

Запровадження он-лайн виборів значно спростить процедуру голосування, зменшить витрати, пов’язані з організацією виборчих дільниць, друкуванням бюлетенів тощо. А також, інтерактивні методи голосування допоможуть підвищити зацікавленість громадян у виборчому процесі.

Також, необхідно розробити та прийняти Закон «Про електронні послуги», який би офіційно надавав тлумачення поняттю «електронна послуга», встановлював особливості та строки її надання. У законі також необхідно прописати підстави притягнення до відповідальності у разі неякісного чи несвоєчасного надання е-послуг представниками державної влади та створення відповідного органу, який би виконував цей нагляд.

Тому важливим є приділити увагу моніторингу якості надання електронних послуг. Задля цього доцільним вважаємо створення органу, який би здійснював нагляд та оцінку якості надання електронних послуг. Наприклад, введення експертної комісії забезпечить централізоване, уніфіковане управління процесами єдиної моделі надання е-послуг, а також контроль над організацією взаємодії на рівні органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування.

Також відповідно до Рекомендацій електронне урядування в Україні потребує «підвищення професійної компетенції службовці в сфері електронного урядування та розвиток навичок у сфері інформаційно-комунікаційних технологій через прийняття та виконання місцевих програм підвищення кваліфікації та проведення відповідних навчальних заходів» [116].

Таким чином, особливу увагу слід надати компетенції державних службовців у питаннях електронного урядування. Тож, пропонуємо внести зміни до Закону України «Про державну службу», а саме у статтю 48 «Підвищення рівня професійної компетентності державних службовців».

Також Міністерству освіти та науки України потрібно розширити кількість університетів, які можуть здійснювати підготовку фахівців у сфері е-урядування. Вивчення навчального курсу «Електронне урядування» для таких спеціальностей як «Право», «Політологія», «Менеджмент», «Публічне управління та адміністрування» є обов’язковим.

Як уже зазначалось, на сьогодні проблемою є комп’ютерна неграмотність населення. Для її подолання необхідно багато уваги приділяти навчанню комп'ютерної грамотності в школах. А саме, забезпечити всі навчальні заклади та установи комп’ютерами та доступом до Інтернету.

Варто звернути увагу на досвід Естонії, наприклад, у створенні Національного комітету з питань комп’ютеризації освіти.

І дійсно, необхідно підвищувати правову освіту громадян за допомогою створення дистанційної платформи навчання з питань отримання інформації, послуг, подання скарг, пропозицій тощо у режимі он-лайн. Існує загальний стереотип, що літніх людей неможливо навчити користуватись мережею Інтернет. Але, вважаємо, що створення Центрів для надання освіти з питань електронного урядування значно змінить ситуацію серед населення.

Нами вже зазначалось, що проблемою на сьогодні в Україні є корумпованість процедури надання державних послуг. Електронне урядування – це інструмент, який допоможе вирішити її.

Оскільки процес впровадження електронного урядування передбачає відкритий доступ кожного громадянина до державної інформації 24 години на добу 7 днів на тиждень.

Уже на сьогодні в Україні діє Система державних закупівель Prozorro. Головна її мета – побудувати в Україні сучасну, ефективну і прозору систему державних закупівель, яка дасть можливість максимально викорінити корупцію з державних закупівель і, завдяки переходу на електронний документообіг і повну звітність про всі державні закупівлі, забезпечити прозорість тендерного процесу.

Окремо функціонує портал «Відкритий бюджет», який дозволяє залучити громадян до бюджетних процесів та боротися із корупцією.

Місцеві портали «Відкритого бюджету» можна знайти на сайтах Львівської, Вінницької, Херсонської, Черкаської, Тернопільської та Івано-Франківської міських рад, Львівської обласної ради та ряду малих міст.

Для впровадження та функціонування e-урядування в Україні необхідно вирішити організацію електронного документообігу в органах місцевого самоврядування. Це передбачає наявність web-сайту в кожного органу влади, на якому повинна міститися вся необхідна інформація, що ілюструє призначення, компетенцію того чи іншого органу та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян [85, с. 3].

Таким чином, треба внести зміни до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» із зазначенням єдиних вимог до порядку ведення сайтів органів місцевого самоврядування.

Окрім того, на місцевому рівні необхідним є розробка концепції «Е-Сity», яка б регулювала особливості впровадження електронного урядування для кожного регіону чи міста.

Відповідно до Рекомендацій щодо розвитку інструментів електронного урядування важливим є проведення широкої інформаційно-роз’яснювальної роботи з громадянами щодо можливостей використання веб-сайтів органів влади для отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, взаємодії з органами влади, участі у прийнятті рішень тощо [116].

За прикладом Міністерства юстиції України треба впровадити Інтернет-портал «Соціальний ліфт» у кожну державну установу. Кожен, хто бажає пройти стажування, або влаштуватись на роботу зможе надіслати своє резюме та заяву в електронному вигляді. У подальшому впровадження співбесід та проходження конкурсу на вакантну посаду доцільно також проводити в режимі он-лайн. Це значно прискорить процедуру подання заяви на посаду та проходження конкурсу, а також підвищить прозорість та неупередженість у відборі.

Для працівників он-лайн портал «Соціальний ліфт» має стати платформою для підвищення кваліфікації. Варто впроваджувати он-лайн навчання та курси для працівників дистанційно.

Ще одним необхідним нововведенням у діяльності всіх державних установ має стати запровадження «Он-лайн чату» із представниками державної влади. Кожен матиме змогу 24 години на добу поставити запитання, відповідь на яке отримає протягом робочого часу працівника. Це значно підвищить ступінь довіри громадян до представників влади. Окрім того, це змусить державних службовців вчасно реагувати на звернення громадян.

Отже у запропонованому Закону Україні «Про електронне урядування» окремими статтями вважаємо необхідним прописати:

– обов’язковість переходу до електронного документообігу та обміну інформацією всередині органів виконавчої влади, особливо по лінії «центр – регіони – органи місцевого самоврядування – організації громадянського суспільства».

– організацію безперервного навчання державних службовців та запровадження цього критерію в результати періодичної атестації, передбаченої законом.

– створення Єдиного порталу отримання адміністративних послуг, відкритих даних в Інтернеті.

– формування національних стандартів якості електронного урядування та механізми контролю за його впровадженням.

– підвищення комп'ютерної грамотності населення країни.

Узагалі, для створення єдиної системи електронного урядування в Україні, необхідний перехід усіх систем та відповідних державних органів на систему електронного документообігу та надання електронних послуг. Необхідна так звана «електронна революція», яка б поклала початок становленню електронної держави в Україні.

Таким чином, треба розробити нормативно-правові акти у сфері регулювання таких інститутів, як «Електронна прокуратура», «Електронне судочинство».

Наприклад, впровадження електронного правосуддя передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій під час процесуального впровадження. Окрім того, необхідно розміщення текстів судових рішень на офіційних порталах органів судової влади.

В якості прикладу також можна навести такі елементи електронного правосуддя, як подача позовів, представлення заяв, електронні судові справи, можливість відстежувати ці справи від суду до суду, відправка повідомлень учасникам судового провадження через СМС або на електронну пошту, участь свідків та представників сторін у судовому провадженні за допомогою Інтернет-конференцій.

Необхідним є також впровадження е-урядування у повсякденні сфери життя. Наприклад, таке явище, як «Електронна медицина», давало б змогу отримати звичайну довідку, уникаючи черг та контактів з чиновниками.

У сфері «Електронної освіти» важливо створення дистанційної платформи для навчання на всіх рівнях освіти. Це буде забезпечувати рівний доступ громадян до освіти та забезпечить якість освітнього процесу.

Ці заходи допоможуть створити Єдиний державний портал з надання інформації та послуг у режимі он-лайн для усіх охочих.

Таким чином, правове регулювання України з питань електронного урядування потребує докорінних змін та негайного реформування. Лише злагоджена робота органів держаної влади, їх єдність у діях та бажанні перейти на виключно новий рівень електронної держави з урахування зарубіжного досвіду може привести до розбудови в Україні електронного урядування.

Отже, у Розділі 3 нами були проаналізовані основні проблеми, які зараз заважають Україні перейти до становлення електронної держави.

Серед них можна виділити наступні:

– відсутність довіри та недостатня обізнаність громадян щодо застосування елементів електронного урядування;

– комп’ютерна неграмотність населення;

– відсутність кваліфікованих кадрів серед держаних посадовців с питань електронного урядування;

– недостатня нормативно-правова база з регулювання питань у цій сфері;

– недостатнє фінансування з боку держави стратегічних цілей розвитку електронного урядування;

– відсутність механізмі контролю та якістю надання електронних послуг.

Серед пропозицій щодо покращення впровадження електронного урядування у нашій державі було запропоноване наступне:

– розробити та ухвалити Верховною Радою України єдиний нормативно-правовий акт (Закон України «Про електронне урядування»), який би на законодавчому рівні закріплював механізми розвитку е-урядування;

– розробити та ухвалити Верховною Радою України нормативно-правовий акт (Закон України «Про електронні послуги»), який би регламентував порядок надання органами влади електронні послуги населенню, встановлював механізми контролю за якістю їх надання та відповідальність на невчасне або неякісне виконання цих послуг;

– внести зміни до вже існуючих нормативно-правових актів (наприклад, Закон України «Про державну службу») щодо обов’язковості підвищення кваліфікації державних службовців у сфері електронного урядування;

– створити єдиний державний орган з питань електронного урядування, на якого було б покладено обов’язок вносити пропозиції щодо реформування державної політики у сфері електронного урядування; забезпечувати контроль за виконанням стратегічних цілей у цій сфері; налагодити взаємозв’язок не лише між населенням та представниками влади, а й усереднені державного апарату;

– створити так звану «електронну революцію», тобто закріпити на законодавчому рівні перехід на електронний рівень в усіх сферах суспільного життя («Електронне судочинство», «Електронна медицина», «Електронна освіта»).

Усі ці рекомендації можуть бути використані при побудові нормативно-правового забезпечення електронного урядування в Україні.

Узагальнююче викладене, в майбутньому основні можливості підвищення ефективності електронного урядування пов'язані саме з правовими, а не технічними рішеннями. Електронне урядування саме по собі не може вирішити такі проблеми, як підвищення ефективності державного управління та зниження корупції.

Електронний урядування має стати елементом більш масштабних реформ, спрямованих на правове реформування державного управління, зміну філософії правової політики держави, підвищення якості державних послуг і орієнтацію на громадянина. Тільки в контексті таких перетворень можлива реалізація всього позитивного потенціалу електронного урядування всіх рівнів – як загальнодержавного, так і регіонального та місцевого.

**ВИСНОВКИ**

Дослідження теоретичного і практичного матеріалу з питань електронного урядування дозволило проаналізувати поняття «електронне урядування», дослідити його взаємозв’язок із таким явищем як «електронна демократія», міжнародно-правовий досвід його реалізації, особливості його впровадження в Україні, а саме законодавчу базу для успішної реалізації е-урядування на сучасному етапі, систематизувати правові поняття е-урядування, надати правову оцінку електронних послуг, наявних в Україні, та їх законодавче закріплення, стан розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях, дослідити існуючі проблеми та розробити пропозиції щодо вдосконалення процесу впровадження електронного урядування в Україні.

Так, аналіз наявних визначень зарубіжних та вітчизняних вчених дав змогу сформувати власне визначення поняття «електронне урядування». Отже, електронне урядування – це абсолютна нова форма державного управління, яка за допомогою сучасних інформаційних технологій встановлює відкритий, прозорий, оперативний та ефективний механізм управління державою, який звертається від потреб влади до потреб суспільства.

Поняття електронного урядування слід розглядати у контексті електронної демократії.

Електронна демократія – це форма демократії, яка реалізується у державі завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям.

Ці два явища пов’язані, але не є тотожними. Е-урядування є механізмом, складовою частиною розвитку електронної демократії.

Електронне урядування – це шлях поліпшення державної прозорості, розширення інформаційного потоку між урядами та громадянами, який надає можливості громадянам здійснювати більш ефективний контроль над державними органами влади.

Вивчення зарубіжного досвіду показало, що країнами, які досягли найбільших успіхів у процесі впровадження принципів електронного урядування, є США, Великобританія, Естонія, Швеція, Сінгапур, Японія. Саме на їх прикладах було розглянуто правове регулювання електронного урядування.

Для Сполучених Штатів Америки основна ідея електронного урядування полягає в тому, що воно виступає як інструмент розвитку демократії, розширення участі населення, а також посилення контролю над державою з боку населення. Важливим кроком на шляху впровадження он-лайн процесів стало прийняття Закону «Про електронний уряд» у 2002 році.

У Великобританії наразі діють наступні нормативно-правові акти у сфері е-урядування: «Про свободу інформації», «Про захист інформації», «Про електронні комунікації», «Про електронний підпис».

У Швеції впровадженні Акти «Про електронні комунікації» та «Електронний підпис».

Ґрунтовна нормативно-правова база з питань електронного урядування створена в Естонії. Наприклад, важливе значення мають закони «про цифровий підпис», «Про реєстр населення», «Про електронні вибори», «Про інформаційні послуги».

Як бачимо, існує багато прикладів успішного регулювання електронного урядування та електронної демократії.

Однак, все ж таки основні риси електронного урядування формуються в залежності від особливостей політичних процесів та стану правового регулювання даної сфери конкретних країн.

Таким чином, в Україні етап електронної взаємодії між органами влади та громадянами лише починається. Обмін інформацією між користувачами і державними органами знаходиться на початкових етапах свого розвитку.

Однак, навіть уже існуючі процеси впровадження електронного урядування в Україні мають свої особливості, відмінні від інших країн.

Україна має достатньо розгалужену законодавчу базу у сфері регулювання інформації та інформаційних технологій.

Важливими для становлення електронного урядування є Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV, «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 № 852 IV, «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI та Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VІ.

Також, 01 березня 2010 року Кабінетом Міністрів України було видане розпорядження N 360-р про Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування.

Однак, основоположними актами на сьогодні, які закріплюють шляхи та способи впровадження е-урядування в Україні, є Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, яка схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р, Концепція розвитку електронної демократії в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від   
8 листопада 2017 р. № 797-р та Концепція розвитку електронного врядування в Україні, яка схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. Ці нормативно-правові акти передбачають план розвитку електронного урядування та електронної демократії в Україні та впровадження електронних послуг в Україні на законодавчому рівні.

Останніми змінами у законодавстві Україні з питань е-урядування стало прийняття 5 жовтня 2017 року Верховною Радою України Закону «Про електронні довірчі послуги».

Окрім того, в Україні діє Державне агентство з питань електронного урядування України, яке реалізує державну політику у сфері електронного урядування.

Під час дослідження окрема увага приділялась визначенню головних понять електронного урядування та електронної демократії.

Нами були проаналізовані існуючі та надані власні визначення основних технік електронної демократії, а саме – електронної консультації, електронного звернення, електронної петиція, електронного голосування, он-лайн конференції.

Відповідно до чинного законодавства були охарактеризовані такі правові поняття як електронний документообіг, електронний документ, електронний цифровий підпис, електронні державні послуги.

Уперше під час дослідження була надана правова оцінка закріплення е-послуг в Україні.

На сьогодні в Україні існує розрізнена система установ, які надають послуги в режимі он-лайн.

Так, наразі існують Єдиний державний портал адміністративних послуг, волонтерський проект «iGov.org.ua».

Але на сьогодні лідером у впровадженні електронних технологій та наданні електронних послуг є Міністерство юстиції України. За допомогою таких проектів, як «Он-лайн будинок юстиції», «Кабінет електронних сервісів» та «OpenSpace» кожен може отримати необхідну інформацію чи послугу у режимі он-лайн.

Також, надання послуг у режимі он-лайн здійснює сьогодні і Пенсійний фонд України.

Таким чином, в Україні на сьогодні доступні он-лайн послуги як для фізичних, так і для юридичних осіб. Наразі в Україні можна отримати он-лайн послуги у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, отримати повторну видачу документів, довідки різного характеру та витяги з реєстрів.

Електронне урядування в Україні розвивається також на місцевому та регіональному рівнях.

Електронне урядування на місцевому та регіональному рівнях – це така форма організації діяльності органів місцевої влади, яка надає можливість отримати державні послуги громадянами та організаціям в електронному вигляді за допомогою мережі Інтернет.

Багато установ вже сьогодні мають свій власний портал або сайт, де кожен зареєстрований користувач може залишити повідомлення або запит, який буде зареєстровано та отримає відповідь.

Уже багато міст України впровадили концепцію «Розумне місто». Прикладами можуть стати Київ, Дніпро, Вінниця, Львів, Харків.

Наразі активно розвивають свою електронну діяльність ЦНАПи – Центри надання адміністративних послуг.

У Луганській області лідером у надані послуг у режимі он-лайн є Головне територіальне управління юстиції у Луганській області.

Як бачимо, розвиток електронного урядування в Україні має позитивні риси. Однак, його впровадження відбувається дуже повільно. Адже на сьогодні існує багато проблем та перешкод для його успішної реалізації.

Наприклад, відсутність довіри населення до електронної системи через непрофесіоналізм державних службовців з питань е-урядування, низька якість веб-сайтів та порталів надання послуг, низька правова освіта у даній сфері, нерівність в інформаційному та технічному забезпеченні державних установ.

До гальмування державних процесів у сфері е-урядування слід віднести відсутність єдиної законодавчої бази, яка б закріплювала строки, шляхи, особливості впровадження механізмів електронного урядування, а також створювало стандарти надання е-послуг та відповідальність за їхнє неякісне та несвоєчасне надання органами влади, відсутність елементів (або недостатня кількість) у сфері е-урядування на місцевому рівні.

Відповідно до існуючих проблем, у роботі були запропоновані можливі шляхи щодо успішного впровадження е-урядування у державі. А саме, були внесені пропозиції щодо внесення змін до ряду нормативно-актів («Про державну службу» «Про місцеве самоврядування» тощо), а також створення нового, єдиного Закону «Про електронне урядування». У Законі необхідно прописати мету, завдання та особливості е-урядування відповідно до потреб України. Також треба законодавчо у ньому закріпити створення Єдиного державного порталу з надання електронних послуг та визначити механізми контролю за якістю виконання поставлених завдань (створення експертної комісії з питань електронного урядування).

Доцільним вбачаємо створення єдиного державного органу з питань електронного урядування, який б виступав координуючим органом між владою та населенням, контролювало б роботу у надані електронних послуг та мало б змогу вносити пропозиції щодо реформування законодавства у цій сфері.

У державних установах, за зразком Міністерства юстиції України, варто запровадити портал «Соціальний ліфт». Це полегшить процедуру стажування та проходження конкурсу на вакантну посаду, зробить відбір прозорим та законним.

Щоб підвищити ступінь інтеграції людей у межах громадянського суспільства та підвищити ступінь довіри громадян до структур влади, треба запровадити у діяльність органів влади «Он-лайн чат». Завдяки цьому громадяни будуть більше звертатись до представників влади, адже це зручно, а представники будуть вчасно відповідати на питання та звернення громадян.

На місцевому рівня необхідне впровадження проектів «Е-City», що б спростило отримання інформації, консультацій, послуг громадянами та призвело б до підвищення рівня їхньої довіри до влади.

Створення єдиного нормативно-правового акту допоможе уникнути розрізненості між відомствами та установами з надання однакових е-послуг.

Окрім того, важливо подолати проблему комп’ютерної неграмотності населення. Необхідно розробити концепцію інформатизації суспільства з урахуванням вікових можливостей кожної групи населення.

Задля цього потрібно вирішити проблему фінансування розвитку електронного урядування. Це передбачає обов’язковість розроблення державного бюджету з урахуванням витрат на реалізацію стратегічних завдань електронного урядування.

Оскільки існує проблема кадрового забезпечення державних службовців з питань е-урядування, Міністерством освіти та науки України варто збільшити кількість навчальних закладів, які здійснюють підготовку фахівців у сфері е-урядування.

Для державних службовців треба впровадити курси підвищення кваліфікації у даній сфері.

Усі ці заходи допоможуть вийти на абсолютно новий рівень відносин із громадянами та призведе до так званої «електронної революції».

Впровадження заходів з розвитку електронної взаємодії з громадянами необхідно у кожній державній установі. Перспективним вважаємо розвиток таких напрямків, як «Електронна прокуратура», «Електронне судочинство», «Електронна медицина, «Електронна освіта».

Таким чином, стратегічною метою України на даному етапі є подолання існуючих проблем на шляху впровадження електронного урядування. За допомогою реформування законодавчої бази та створення умов для розвитку абсолютно нової інформаційної платформи на рівні держава-громадяни та держава-держава для розбудови нової інформаційно-забезпеченої, електронної країни.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Cambridge Business English Dictionary [Електронний ресурс] // Cambridge University Press – Режим доступу до ресурсу: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/e-governance.

2. Free Online Dictionary [Електронний ресурс] // Collins. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/e-government.

3. E-Governance in Ukraine: Effective Governance for Citizens. // Kyiv: UNDP/MGSDP. – 2011. – P. 8.

4. EU eGovernment Action Plan 2016-2020 [Електронний ресурс] // European Commission. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179.

5. Thomas F. Gordon. E-Government - Introduction [Електронний ресурс] / F. Gordon Thomas // Ercim news. – 2002. – Режим доступу до ресурсу: https://www.ercim.eu/publication/Ercim\_News/enw48/intro.html.

6. Демідюкова О. М. Е-урядування в Україні: майбутнє чи реалії сьогодення? / О. М. Демідюкова. // Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля. – 2011. – С. 1.

7. Проект навчального посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» / За ред. А. І. Семенченко, 2009. – 82 с.

8. Пісковець З. А. Електронне урядування – основа прозорості влади /

З. А. Пісковець // збірник тез доповідей Всеукраїнської міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 3 грудня 2010 р.); [ред. кол.: В. М. Огаренко, М. О. Фролов, А. О. Манаєнко та ін.]; – Запоріжжя: КПУ, 2010. – С. 82.

9. Мина Ж. Електронне урядування Естонії: досвід для України / Ж. Мина, О. Гордійчук, Н. Яворська. // Information, communication, society. – 2016. – С. 188.

10. Концепція розвитку електронного урядування в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=250287124.

11. Клименко І. В. Інформаційні засади електронного урядування // А. М. Панчук, Є. О. Ралдугін, І. В. Клименко. Моделювання, інформаційні системи і технології в державному управлінні: навчальний посібник / За заг. ред. Г. С. Литвинова. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 263 с.

12. Голобуцкий О. П., Шевчук О. Б. Електронний уряд. // О. П. Голобуцкий, О. Б. Шевчук. – К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2002. – 174 с.

13. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління. Вид. 2-ге, доп. і виправл. // В. Я. Малиновський – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2005. – 254 с.

14. Дяченко Н. П. Прогнозні оцінки динаміки впровадження електронного урядування в Україні / Н. П. Дяченко. // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2013. – №2. – С. 137.

15. Клімушин П. С. Інформаційні представництва органів державної влади України / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – С. 4-5.

16. Семенченко А. І. Теоретико-методологічні засади інституалізації державного управління у сфері електронного урядування / А. І. Семенченко, А. В. Журавльов. – С. 2-3.

17. Саркісова К. Електронна демократія як форма політичної комунікації в сучасному суспільстві / К. Саркісова. // Політичний менеджмент. – 2007. – №1. – С. 68.

18. Електронна демократія: навч. посіб. / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2015 – 66 с.

19. Chadwick A. E-democracy [Електронний ресурс] / Andrew Chadwick // Encyclopaedia Britannica – Режим доступу до ресурсу: https://www.britannica.com/topic/e-democracy.

20. Clift S. E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work [Електронний ресурс] / Steven Clift. – 2003. – Режим доступу до ресурсу: http://www.publicus.net/articles/edempublicnetwork.html.

21. Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy) (Adopted by the Committee of Ministers on 18 February 2009 at the 1049th meeting of the Ministers’ Deputies). [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Ради Європи // Режим доступу: http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/Default\_en.asp.

22. Концепція розвитку електронної демократії в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80.

23. Улицька І. І. Електронна демократія у глобалізованому світі / Інна Ігорівна Улицька. // Стратегічні пріоритети. – 2011. – №4. – С. 35.

24. Дяченко Н. П. Прогнозні оцінки динаміки впровадження електронного урядування в Україні / Н. П. Дяченко // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2013. – №2. – С. 137.

25. Абрамова Д. С. Электронная демократия в России: проблемы политической коммуникации [Електронний ресурс] / Д. С. Абрамова // Гуманитарные научные исследования. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: http://human.snauka.ru/2013/01/2145.

26. Электронное правительство: опыт США [Електронний ресурс] // Мастерская свого дела – Режим доступу до ресурсу: http://msd.com.ua/internet-v-sisteme-mirovyx-informacionnyx-processov/elektronnoe-pravitelstvo-opyt-ssha/.

27. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол.: Т. Камінська, А. Камінський, М. пасічник та ін.; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. – К., 2008. – С. 134-135.

28. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України. // Національний інститут стратегічних досліджень. – 2014. – С. 7–18.

29. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол.: Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін.; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. – К., 2008. – 200 с.

30. E-Government in the United Kingdom // European Union. – 2014. – №16. – С. 11.

31. E-Government in the United Kingdom. // European Union. – 2015. – №17. – С. 28-29.

32. Bershidsky L. Естонський електронний уряд, як приклад для наслідування [Електронний ресурс] / Leonid Bershidsky // Хвиля. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: http://hvylya.net/analytics/tech/estonskiy-elektronniy-uryad-yak-priklad-dlya-nasliduvannya.html.

33. Архипова Є. О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні / Є. О. Архипова, Н. О. Дмитренко. // Молодий вчений. – 2015. – №11. – С. 149-150.

34. Савина А. Электронная Эстония: Как построить самое современное цифровое государство мира [Електронний ресурс] / А. Савина. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: https://apparat.cc/network/e-estonia-rule/.

35. Электронное правительство в Эстонии [Електронний ресурс] // Электронное правительство разных стран – Режим доступу до ресурсу: http://elgov.ucoz.ru/index/ehlektronnoe\_pravitelstvo\_v\_ehstonii/0-20.

36. Эстония – государство, где победила электронная демократия [Електронний ресурс] // Euro.ua. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: https://euroua.com/europe/eu/3949-estoniya-gosudarstvo-gde-pobedila-elektronnaya-demokratiya.

37. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез [та ін.]; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.– (Бібліотека молодого державного службовця). — Переклад за вид.: OECD Books: Promise and Problems of E–Democracy: Сhallenges of online citizen engagement (OECD, 2004).

38. Электронное правительство: Швеция [Електронний ресурс] // Открытое правительство. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: http://open.gov.ru/events/5511908/.

39. Сіденко Ю. В. Досвід впровадження методів електронної демократії у Швеції / Ю. В. Сіденко // Вінницький національний технічний університет. – 2017. – С. 141.

40. Красный А. Электронное правительство Сингапура / А. Красный. // Deloitte. – 2014. – С. 1.

41. Singapore e-Government Journey // Infocomm Development Authority of Singapore. – С. 1.

42. Афанасьева А. С. Возможности электронного правительства в Сингапуре / Александра Сергеевна Афанасьева // Санкт-Петербургский государственный политехнический университет. – С. 3.

43. Ефимов А. А. Электронное правительство Японии в контексте внутренней и внешней политики государства / А. А. Ефимов. // Экономические и социально-гуманитарные исследования. – 2015. – №3. – С. 101-106.

44. E-Money. E-Government Япония [Електронний ресурс] // Fastforward. – 2010. – Режим доступу до ресурсу: http://fforward.biz/visits/118-e-money-e-government-.

45. Шуляк В. Система нормативно - правового забезпечення електронного урядування в Україні / В. Шуляк. // Вісник Національної академії державного управління. – С. 135.

46. Конституція України [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996, № 30. – ст. 141. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/page.

47. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1992, N 48. – ст. 650. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.

48. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). –1994, N 31. – ст.286. Режим доступу до ресурсу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80.

49. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003, N 36. – ст. 275. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15.

50. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003, N 36. – ст. 276. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15.

51. Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2007, № 12. – ст.102. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/537-16

52. Закон України «Про доступ до публічної інформації» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2011, № 32. – ст. 314. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17

53. Закон України «Про адміністративні послуги» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2013, № 32. – ст. 409. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17.

54. Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://nc.gov.ua/menu/about\_center/history/.

55. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України» від 1 жовтня 2014 р. № 492 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF.

56. План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2016-2018 роках, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2016 р. № 909-р [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/909-2016-%D1%80

57. Концепція розвитку системи електронних послуг в України, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.

58. Закон України «Про електронні довірчі послуги» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2017, № 45, ст. 400. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2155-19?lang=uk.

59. United Nations E-Government Survey – 2014 // United Nations. – 2014. – P. 211.

60. United Nations E-Government Survey – 20146 // United Nations. – 2016. – P. 186.

61. Мищишин В. І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні / В. І. Мищишин, П. І. Жежнич. // Національний університет «Львівська політехніка». – 2011. – С. 165.

62. Політанський В. С. Інфомаційне суспільство в Україні: від зародження до сьогодення / В. С. Політанський // Науковий вісник Ужгородськог національного університету. – 2017. – №42. – С. 17.

63. Право на доступ до інформації як елемент правового статусу особи. Роз’яснення Міністерства юстиції України від 03.05.2012 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/n0012323-12.

64. Кіян М. Ш. Право на охорону та захист інформації в Україні / М. Ш. Кіян. // Національна юридична академія ім . Я . Мудрого. – С. 283.

65. Електронна демократія. Біла книга державної політики / під ред. С. Панцира. – Київ, 2015. – 43 с.

66. Андріяш В.І. Техніки е-участі громадськості / В.І. Андріяш // Наукові праці. Політичні науки. – Т. 54, № 41. – С. 112-116.

67. Електронна демократія: сподівання та проблеми [Електронний ресурс] / [Джоан Кедді, Крістіан Вергез та ін.]; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – Режим доступу до ресурсу: http://uk.x-pdf.ru/5ekonomika/234498-1-elektronna-demokratiya-spodivannya-problemi-kiiv-2009-bbk-660-670-udk-3501-650121-519-materiali-gotuvali-dzhoan-ke.php.

68. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики. Постанова КМУ від 3.11.2010 р. № 996 [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF.

69. Свобода інформації, прозорість, електронне врядування: погляд громадянського суспільства (аналітичні доповіді, збірка перекладів документів) / За ред. к. ю. н. А. В. Пазюка. – Київ: МГО «Прайвесі Юкрейн», 2004. – 206 с.

70. Талан М. Сучасні технології та ефективний менеджмент / М. Талан // Соціальний захист. – 2005. – №3. – С. 23-24.

71. Закон України «Про звернення громадян» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 1996, № 47. – ст. 256. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80.

72. Про електронні звернення громадян та електронні петиції [Електронний ресурс] // Федерація професійних спілок України. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: http://porady.fpsu.org.ua/znay-svoi-prava/71-mansur1.

73. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу з протоколами та деклараціями станом на 30.03.2010 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994\_b06

74. Petitions [Електронний ресурс] // European Parliament – Режим доступу до ресурсу: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/en/20150201PVL00037/Petitions.

75. Дмитрієв М. С. Електронні петиції, як особлива форма звернення до вищих органів влади / М. С. Дмитрієв, В. О. Корнієнко. // Вінницький національний технічний університет. – 2017. – С. 63.

76. Правові, управлінські та економічні аспекти трансформації сучасного громадянського суспільства: Тези допов. Всеукр. наук. – практ. конф., Київ 25 березня 2016 р. У 2 ч. Ч. І / М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ: Видав. Центр КНУКіМ, 2016. – 750 с.

77. Шимкив Д. Электронные петиции: Чему стоит поучиться у европейцев и американцев [Електронний ресурс] / Д. Шимкив // 112.UA. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: https://112.ua/statji/elektronnye-peticii-chemu-stoit-pouchitsya-u-evropeycev-i-amerikancev-268318.html.

78. Про Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентові України. Указ Президента України №523/2015 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.president.gov.ua/documents/5232015-19384.

79. Закірова С. Електронні петиції в Україні: досягнення і проблеми дворічного досвіду [Електронний ресурс] / С. Закірова // Центр дослідження соціальних комунікацій НБУВ – Режим доступу до ресурсу: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com\_content&view=article&id=2992:elektronni-petitsiji-v-ukrajini-dosyagnennya-i-problemi-dvorichnogo-dosvidu&catid=8&Itemid=350.

80. Портал відкритих данних [Електронний ресурс] // Верховна Рада України – Режим доступу до ресурсу: http://data.rada.gov.ua/open/main/index.

81. The Council of Europe Recommendation on Standards for E-voting. // Centre for Democracy Studies Aarau. – 2017. – №5. – С. 153.

82. Жора В. Чи бути електронним виборам? [Електронний ресурс] / В. Жора // Info safe – Режим доступу до ресурсу: http://infosafe.ua/article-4.

83. Результати Національного екзит-полу’2014 [Електронний ресурс] // Фонд Деморкатичні ініціативи імені Ілька Кучеріви. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: http://dif.org.ua/article/rezultati-natsionalnogo-ekzit-polu2014-buli-uspishnimi-y-pokazali-zakhid-i-tsentr-naybilsh-aktivni-molod-stae-dedali-pasivnishoyu-a-zhinki-nazdoganyayut-cholovikiv-v-uchasti-u-viborakh.

84. Дурнова И. А. Электронное голосование на выборах / И. А. Дурнова // Саратовская государственная академия права. – С. 52.

85. Тітов С. В. Web-сайти органів місцевого самоврядування як складова впровадження е-урядування в Україні / С. В. Тітов, О. В. Тітова. // Вісник. – 2013. – №39. – С. 2-5.

86. Електронний документообіг [Електронний ресурс] // ЦСК Україна – Режим доступу до ресурсу: https://uakey.com.ua/index.php?num\_text=7365&lang=ukr.

87. Греба Р. Електронний документообіг як запорука прозорості держустанов [Електронний ресурс] / Р. Греба // Українська правда. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: http://www.pravda.com.ua/columns/2017/09/26/7156308/.

88. Електронний документ [Електронний ресурс] // Українська бібліотечна енциклопедія. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: http://ube.nplu.org/article/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.

89. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003, №№ 40-44. – ст.356. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15.

90. Цивільний процесуальний кодекс України Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2004, № 40-41, 42. – ст.492. – Режим доступу до ресурсу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1618-15.

91. Що таке електронний цифровий підпис і як його отримати [Електронний ресурс] // Сьогодні. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: https://ukr.segodnya.ua/politics/chto-takoe-elektronnaya-cifrovaya-podpis-i-kak-eyo-plouchit-779869.html.

92. Фізична особа [Електронний ресурс] // Акредитований центр сертифікації ключів – Режим доступу до ресурсу: https://acskidd.gov.ua/fiz\_osoba.

93. Слободянюк А. В. Участь громадян як необхідна умова е-врядування / А. В. Слободянюк. // Вінницький національний технічний університет. – 2017. – С. 30.

94. Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF/paran10#n10.

95. Послуги онлайн [Електронний ресурс] // Єдиний державний портал державних послуг – Режим доступу до ресурсу: https://poslugy.gov.ua/info/services.

96. Портал державний послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://igov.org.ua/about.

97. Он-лайн будинок юстиції [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://online.minjust.gov.ua/.

98. Кабінет електронних сервісів [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://kap.minjust.gov.ua/services?keywords=.

99. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. :НАДУ при Президентові України, 2014. – 100 с.

100. Оруджова М. О. Электронный муниципалитет: современное состояние и перспективы развития / М. О. Оруджова. – 2015. – С. 194.

101. Коновал В. О. Методологічні засади електронного урядування на місцевому рівні: поняття, принципи, моделі та передумови / В. О. Коновал. // Теорія та практика державного управління. – 2016. – №2. – С. 7.

102. Шевандрин А. В. «Электронный муниципалитет» как перспективная модель эффективного местного самоуправления / А. В. Шевандрин. // Приоритеты России. – 2011. – №31. – С. 28–29.

103. Рощук М. В. Електронне урядування на місцевому рівні: поняття, принципи та передумови / М. В. Рощук // Національний авіаційний уні верситет. – С. 212.

104. Скопець О. В. Електронне урядування як аспект інформаційного механізму взаємодії органів місцевого самоврядування і членів територіальної громади / О. В. Скопець. // Донбаська національна академія будівництва і архітектури. – 2012. – №1. – С. 74.

105. Електронне урядування у територіальних громадах – Полтава: Аналітичний Центр «Бюро економічних та соціальних досліджень», 2013. – 50 с.

106. Smart-Вінниця: як живе одне з найкомфортніших міст України [Електронний ресурс] // Платформа розвитку міст – Режим доступу до ресурсу: http://urbanua.org/dosvid/ukrayinski-pryklady/308.

107. Розвиток е-урядування у найбільших містах України: результати дослідження 2016 [Електронний ресурс] // Подільська агенція національного розвитку. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: http://pard.org.ua/yak\_rozvivatsya\_e-uryaduvannya\_ta\_admnposlugi\_u\_najblshih\_mstah\_ukrani-\_rezultati\_dosldzhennya\_za\_2016\_rk.html.

108. Розумне місто [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://rozumnemisto.org/project.

109. Овчинников А. Электронное правительство в Украине [Електронний ресурс] / А. Овчинников // E-gov.by. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: http://e-gov.by/egov-obzor/elektronnoe-pravitelstvo-v-ukraine.

110. Он-лайн чат з питань державної реєстрації громадських формувань [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.lugjust.gov.ua/.

111. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління [Електронний ресурс] / Є. О. Архипова // Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут». – 2015. – Режим доступу до ресурсу: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855.

112. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х.: Магістр, 2010. – 312 с.

113. E-Governance Issues and Challenges [Електронний ресурс] // Еgovernance2011. – 2011. – Режим доступу до ресурсу: https://egovernance2011.wordpress.com/2011/02/15/64/.

114. Наумова С. С. Проблеми впровадження електронного урядування в Україні / Світлана Сергіївна Наумова. // Харків: Видавництво ХарРІ «НАДУ» Магістр. – 2016. – С. 446.

115. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С. А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №13. – С. 92.

116. Рекомендації щодо розвитку інструментів електронного урядування, сформовані за результатами дослідження «100 міст – крок вперед. Моніторингу впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронном [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://2.auc.org.ua/sites/default/files/100\_mist\_recomendations.pdf.