

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«МИКОЛАЇВСЬКА ФІЛІЯ КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ»**

Кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи

Допущено до захисту

Протокол № _____ від «__» _____ р.

**«ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ ТА РЕСУРСИ В ПРОФЕСІЙНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ»**

Кваліфікаційна робота
студентки 4 курсу,
групи ІБАС-28М
Андросенко Анастасія Миколаївна

Науковий керівник:
доктор історичних наук, доцент
Баковецька Ольга Олександрівна

З М І С Т

ВСТУП		3
РОЗДІЛ 1. ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР	ТРАНСФОРМАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ	7
	ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ	
	АНАЛІЗ	
1.1.	Інформаційні технології як система регулювання інформаційних відносин	7
1.2.	Види та функції інформаційного забезпечення діяльності фахівців інформаційної сфери	11
	Висновки до розділу 1	18
		20
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ	ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ	
	ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ	
2.1.	Система електронного документообігу в державному управлінні	20
2.2.	Електронні державні послуги: визначення, класифікація	29
	Висновки до розділу 2	34
		36
РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК МОДЕЛЬ	РОЗВИТКУ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ	
3.1	Електронний уряд як стратегія розвитку державних органів в умовах впровадження концепції відкритого урядування в Україні	36
3.2.	Електронна демократія як напрямок демократизації діяльності державних органів управління	42
	Висновки до розділу 3	49
		52
ВИСНОВКИ		52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		57
ДОДАТКИ		

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На початку XXI століття в Україні активізувалися процеси пошуку шляхів реформування та розвитку реально діючих механізмів взаємодії між владою та громадянами, практично сформовано більшість інститутів публічної адміністрації – органів та інших інституцій, підпорядкованих політичній владі, які забезпечують виконання закону та здійснюють інші публічно-управлінські функції. Сучасні пріоритетні напрями удосконалення державного управління та проведення адміністративної реформи в Україні враховують важливі аспекти удосконалення діяльності органів виконавчої влади (державного управління) з урахуванням європейських стандартів. Процеси децентралізації влади в Україні потребують нових підходів в публічному управлінні та адмініструванні, та впровадження сучасної моделі організації влади в країні, яка буде відповідати новим демократичним вимогам і забезпечить права та свободи громадян, задоволення потреб та надання послуг у сфері управління.

Отже, вибір Європейського вектору розвитку для України означає рух у напрямку європейської цивілізаційної моделі, що передбачає складний демократичний перехід до політично організованого, відповідального суспільства нової якості, в якому поступово підвищується рівень ділової активності та політичної участі громадян, забезпечення їхніх прав і свобод, формується нова структура соціального простору. Всі ці якісні зміни у структурі та змісті громадянського суспільства неминуче детермінують зміни у формі та змісті держави, особливо в системі державного управління, що передбачає, насамперед, докорінну зміну формату спілкування держави та громадян. І підґрунтям такого нового “формату” має стати формування ефективної та результативної системи публічного управління, адекватної українським реаліям і світовим тенденціям.

Державні службовці все частіше удаються до допомоги сучасних інформаційних систем і технологій, щоб стежити за зовнішніми і внутрішніми потоками інформації, що збільшуються, використовувати їх для аналізу,

прогнозування, ухвалення управлінських рішень. Основною метою використання інформаційних технологій у державному управлінні є підвищення ефективності механізмів державного управління на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає державні інформаційні системи і ресурси, а також засоби, що забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням і організаціями в рамках надання державних послуг. У зв'язку з цим державна політика у сфері використання сучасних інформаційних технологій покликана забезпечити координацію діяльності органів державної влади для створення державних інформацій (них систем і підвищення ефективності бюджетних витрат у цій сфері. Визначення пріоритетів у використанні інформаційних технологій у діяльності органів державної влади повинне здійснюватися на основі оцінки можливості отримання значущого соціально(економічного результату і обсягу відповідних ресурсів.

Таким чином, пріоритети у використанні інформаційних технологій у сфері державного управління сучасного суспільства є актуальними завданнями соціально-економічного розвитку країни.

Стан наукової розробленості теми дослідження. Теоретичні аспекти використання інформаційних технологій у сфері державного управління сучасного суспільства аналізують такі науковці, як В. Б. Авер'янов, В. Д. Бакуменко, В. В. Білоус, С. О. Бойчун, А. О. Бондаренко, Д. В. Вітер, Т. В. Голобородько, Н. В. Грицяк, О. Д. Дубіна, О. М. Ємельяненко, Р. А. Коваль, К. О. Линьов, А. В. Мезенцев, Р. А. Науменко, Л. Л. Прокопенко, А. А. Пухтецька, О. М. Руденко, А. Ю. Старченко, В. Ю. Степанов, Ю. П. Сурмін, Л. М. Усаченко, О. Д. Фірсова та ін.

Однак аналіз наукових праць дає підставу для висновку, що, незважаючи на наявні ґрунтовні дослідження з проблем використання інформаційних технологій у сфері державного управління, проблема використання інформаційних технологій в професійній діяльності фахівців інформаційної сфери не має відповідного теоретичного обґрунтування.

Метою дослідження є визначення теоретичних засад впровадження інтернет-технологій і ресурсів в професійній діяльності фахівців інформаційної сфери.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети в бакалаврській роботі розв'язано такі задачі:

- розглянути теоретичні засади впровадження інформаційних технологій в системі регулювання інформаційних відносин;
- дослідити види та функції інформаційного забезпечення діяльності фахівців інформаційної сфери;
- провести дослідження специфіки використання інформаційних технологій в діяльності фахівців інформаційної сфери;
- здійснити аналіз системи електронного документообігу в державному управлінні;
- дослідити особливості впровадження та реалізації електронних державних послуг;
- вивчити практику впровадження електронного урядування як стратегії розвитку державних органів в Україні;
- обґрунтувати засади електронної демократії як напрямку демократизації діяльності державних органів управління.

Об'єктом дослідження є інтернет-технологій і ресурси в інформаційній сфері.

Предметом дослідження є процеси впровадження інтернет-технологій і ресурсів в професійній діяльності фахівців інформаційної сфери.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Основні результати та висновки дослідження були представлені на Всеукраїнській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Культурологічні трансформації ХХІ ст.: від теорії до практики» (м. Миколаїв, ВП «МФ КНУКіМ», 18 листопада 2021 р.).

Структура кваліфікаційної роботи. Структура кваліфікаційної роботи зумовлена метою і завданнями дослідження, логікою подання

матеріалів і висновків. Вона складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

Загальний обсяг – 65 сторінок: основний текст – 49 сторінок, список використаних джерел – 67 найменувань, додатки. Оригінальність тексту кваліфікаційної роботи – 79 %.

РОЗДІЛ 1. ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР ТРАНСФОРМАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ

1.1. Інформаційні технології як система регулювання інформаційних відносин

Перехід будь-якої країни до інформаційного суспільства вимагає переосмислення, а у окремих випадках і розробки нових механізмів регулювання відносин, що виникають між громадянами, їх об'єднаннями та державою. Всі суб'єкти інформаційних відносин повинні усвідомлювати і виконувати свою роль у цьому процесі, але саме держава призначена активно впливати на якісну сторону трансформаційних процесів, залучати до співпраці політиків, науковців, практиків, громадськість. Логіка розвитку сучасного суспільства і держави потребує не тільки удосконалення державного управління за допомогою його інформатизації, але і нової стратегії державного управління в період становлення та розвитку інформаційного суспільства [64].

У даний час склалися сприятливі умови для вдосконалення системи державного управління, підвищення якості надання державних послуг населенню і організаціям, підвищення результативності й прозорості роботи державного апарату, послідовного викорінювання корупції на основі широкого застосування інформаційних технологій у діяльності органів державної влади.

Програми соціально-економічного розвитку і модернізації системи державного управління, що реалізуються, передбачають наступні заходи: підвищення кваліфікації державних службовців і рівня технічної оснащеності державної служби; забезпечення інформаційної відвертості й прозорості процедур розробки і ухвалення державних рішень, реалізації прав громадян на доступ до інформації про діяльність державної влади; формування сучасної телекомунікаційної інфраструктури на території країни; забезпечення

зростання обсягів фінансування державних програм і проектів, що передбачають використання інформаційних технологій в діяльності органів державної влади; розповсюдження досвіду успішного використання інформаційних технологій у діяльності органів державної влади [64].

Інтернет-технології — це технології створення і підтримки різних інформаційних ресурсів в комп'ютерній мережі Інтернет: сайтів, блогів, форумів, чатів, електронних бібліотек та енциклопедій [29].

Основою Інтернет та Інтернет-технологій є гіпертексти і сайти, що розміщуються в глобальній мережі Інтернет або в локальних мережах ЕОМ.

Інформаційна система – це взаємопов'язані компоненти, які працюють для збору, обробки, зберігання та розповсюдження інформації з метою управління організацією, аналізу, підтримки прийняття управлінських рішень, збільшення наочності в організації [41].

Інформаційна система – визначається як набір взаємопов'язаних компонентів, які збирають (або обирають), обробляють, зберігають і розповсюджують інформацію, яка використовується у процесі прийняття рішень, координації та управлінні в організації. ІС допомагає аналізувати проблеми, виявляти і розглядати складні об'єкти і створювати нові продукти.

Місія ІС - це виробництво потрібної для організації інформації для забезпечення ефективного управління всіма її ресурсами, створення інформаційного і технічного середовища для здійснення управління організацією.

Основне призначення ІС – збір, зберігання та розповсюдження інформації з метою підтримки організаційних функцій та прийняття рішень. Крім того, вони виконують функції зв'язку, координації діяльності, контролю, аналізу і візуалізації даних. ІС перетворюють потік вихідних даних у корисну інформацію, використовуючи три основні процедури: введення, обробку та виведення даних. З точки зору бізнесу така система являє собою організаційне та управлінське рішення, засноване на інформаційних технологіях, призначене для роботи з виникаючими проблемами [41].

Впровадження інформаційних технологій у діяльність органів державної влади здійснюється інтенсивними темпами. У ряді державних органів створені основи інформаційно-технологічної інфраструктури, формується організаційно-методичне і кадрове забезпечення ефективного використання інформаційних технологій.

Підвищується якість управління процесами використання інформаційних технологій. Значна кількість органів державної влади реалізує відповідні програми, більшість з них має кваліфікований персонал, на який покладена відповідальність за створення і впровадження відомчих інформаційних систем і ресурсів. Успішно реалізуються проекти впровадження автоматизованих інформаційних систем у сфері електронного документообігу, управління матеріально-технічними, фінансовими і кадровими ресурсами, а також проекти інтеграції державних інформаційних ресурсів між собою в рамках впровадження електронних адміністративних регламентів надання державних послуг. Створюються прикладні системи інформаційно-аналітичного забезпечення, формуються бази даних за основними напрямками діяльності органів державної влади [41].

Органи державної влади створюють і використовують Інтернет-сайти для розміщення інформації про свою діяльність, а також для надання послуг і забезпечення інтерактивного інформаційного обслуговування громадян і організацій [41].

Широке застосування інформаційних технологій у сфері державного управління дозволяє підвищити ефективність: міжвідомчої взаємодії; надання державних послуг населенню і організаціям; персональної і колективної роботи співробітників органів державної влади. Визначення пріоритетів у використанні інформаційних технологій у діяльності органів державної влади здійснюється на основі оцінки можливості отримання значущого соціально-економічного результату і обсягу відповідних ресурсів [64].

Відповідно до основних напрямів адміністративної реформи пріоритетами використання інформаційних технологій у сфері державного управління є наступні.

1. Підвищення ефективності реалізації функцій держави, що встановлюють право, і вдосконалення механізмів державного регулювання на основі створення і розвитку: систем інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади; ситуаційних центрів і систем прогнозування і моделювання наслідків державного втручання, погроз соціально-економічному розвитку України; єдиної системи збору, обробки, реєстрації і розповсюдження нормативних правових актів, аналізу відповідності існуючої нормативної правової бази правозастосувальної практики, системи забезпечення законодавчої діяльності, що забезпечує розміщення електронних версій документів, а також облік проходження законопроектів всіма стадіями законодавчого процесу, з обов'язковим підключенням до неї всіх суб'єктів права законодавчої ініціативи.

2. Підвищення ефективності правозастосувальної діяльності органів державної влади на основі створення і розвитку: систем обліку і аналізу об'єктів державного управління, зокрема об'єктів, що є державним майном; систем планування і аналізу ефективності діяльності державних підприємств і установ; систем, що забезпечують розміщення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів державної влади, доступ громадян і організацій до відкритих відомчих інформаційних ресурсів, інтерактивне інформаційне обслуговування громадян і організацій; пунктів суспільного доступу до інформаційних ресурсів; центрів телефонного обслуговування, що забезпечують можливість безкоштовного звернення громадян і організацій у відповідні органи державної влади і отримання ними відкритої інформації; систем обліку і контролю результатів розгляду звернень громадян.

3. Підвищення ефективності виконання контрольних і наглядових функцій на основі створення і розвитку систем: моніторингу ефективності правозастосувальної діяльності на користь органів державної влади, громадян

і організацій; інформаційної підтримки слідчих дій, визначення характеру і аналізу причин правопорушень; інформаційного забезпечення діяльності судів, обліку звернень громадян і організацій, судових справ і судових рішень, підтримки судового діловодства.

4. Зниження операційних витрат на зміст державного апарату, підвищення ефективності управління ресурсами органів державної влади на основі створення і розвитку систем: управління фінансовими, матеріально-технічними, кадровими ресурсами; документаційного забезпечення діяльності органів державної влади, електронного документообігу на основі електронних адміністративних регламентів; забезпечення персональної і групової роботи державних службовців з документами; планування і моніторингу діяльності підвідомчих організацій і підрозділів; управління проектною діяльністю; проведення закупівель для державних потреб і моніторингу цін; аналізу ключових показників ефективності і результативності діяльності органів державної влади.

5. Зростання кваліфікації державних службовців на основі створення і розвитку інформаційної системи підтримки безперервної професійної освіти державних службовців, системи управління знаннями.

6. Вдосконалення взаємодії органів державної влади, регіональних органів і органів місцевої самоврядності на основі створення єдиної телекомунікаційної інфраструктури для державних потреб, систем засвідчуючих центрів в сфері електронного цифрового підпису і електронної взаємодії.

1.2. Види та функції інформаційного забезпечення діяльності фахівців інформаційної сфери

Доцільно виділити *три основні класи інформаційних технологій*:

1. *Виробничі* - спрямовані на оптимізацію процесів у сфері матеріального виробництва товарів і послуг та їх суспільного розподілу.

2. *Інформаційні* - призначені для раціональної організації процесів, що протікають в інформаційній сфері суспільства, включаючи науку, культуру, освіту, засоби масової інформації та інформаційні комунікації.

3. *Соціальні* - орієнтовані на раціональну організацію соціальних процесів [32].

Інформаційні процеси знайшли широке застосування в різних сферах діяльності сучасного суспільства. Вони часто є компонентами інших, більш складних процесів - управління, виробництва, соціальних процесів. Для організації цих процесів використовуються і відповідні їм технології - виробничі чи соціальні, тому й інформаційні технології можуть бути компонентами цих більш складних технологій. Головна особливість ІТ полягає в їх цільовій спрямованості на оптимізацію інформаційних процесів, тобто процесів, результатом яких є інформація. В якості загального критерію ефективності ІТ будемо використовувати економію соціального (вільного) часу, що витрачається на реалізацію інформаційного процесу, організованого відповідно до вимог та рекомендацій цієї технології.

Інформаційні технології діляться також на *класи*: предметні, функціональні, розподілені, об'єктно-орієнтовані та ін.

Предметні та прикладні інформаційні технології. По застосуванню в предметної області ІТ, реалізовані у вигляді прикладного програмного забезпечення, діляться на предметні та прикладні програми. Предметні додатки являють собою типові пакети програм, призначені для вирішення конкретних завдань, які розробляються у вигляді функціональних підсистем ІС. Прикладами типових програм, що дозволяють вирішувати конкретні завдання, є автоматизовані робочі місця (АРМ) працівників організації [32].

Автоматизованим робочим місцем називають персональний комп'ютер (ПК), оснащений професійно орієнтованими програмами і розміщений безпосередньо на робочому місці. Його призначення - автоматизація рутинних робіт працівника підприємства.

Для створення предметних додатків у вигляді підсистем економічних ІС та АРМ використовуються як ІТ, що забезпечують предметні додатки, так і ІТ загального призначення. Прикладами ІТ, призначених для підтримки предметних додатків, є Project Expert, Marketing Expert і додатки "ІС", "Галактика", "Парус", ВААН, BaySIS та ін. Для застосування подібних ІТ потрібно налаштування на специфіку конкретної організації і знання предметної області [32].

Прикладні додатки реалізують ІТ загального призначення і мають загальний, універсальний характер. Вони застосовні практично у всіх сферах економічної та управлінської діяльності. Наприклад, текстові, табличні процесори, електронна пошта, Інтернет. Для їх вивчення не потрібне знання предметної області.

Функціональні інформаційні технології. Виділяють такі види інформаційних технологій за функціями застосування: розрахунки, зберігання даних, документообіг, комунікації, організація колективної роботи, допомога у прийнятті рішень.

Для автоматизації типових **розрахунків** були створені **забезпечують** предметні технології. Одночасно стали створюватися інформаційні технології, що дозволяють проводити розрахунки в багатьох предметних областях, наприклад електронні таблиці [32].

Для **зберігання даних** були розроблені бази даних та системи управління базами даних (СУБД). Надалі збільшення обсягів збережених даних, використання різних пристроїв для зберігання, ускладнення методів управління даними призвело до появи розподіленої обробки даних, інформаційних сховищ [32].

Документообіг означає, що на комп'ютері повинні вирішуватися завдання систематизації, архівації, зберігання, пошуку і контролю виконання документів. При цьому обробці підлягають всі типи документів, обертаються у сфері діяльності інформаційних працівників. Автоматизація обробки документів починалася з використання текстових, електронних, графічних

редакторів, гіпертекстової та мультимедійної технологій, системи управління базами даних. Пізніше з'явилися системи електронного документообігу, що реалізують всі перераховані функції.

Для автоматизації функцій **комунікації** розроблені мережеві технології, забезпечувані мережевою операційною системою. Для обміну даними між віддаленими користувачами створена електронна пошта.

Для **організації колективної роботи** окремих груп співробітників і всього підприємства були розроблені технології автоматизації ділових процесів і технології організації групової роботи.

Для **підтримки прийняття рішень** розроблялися експертні системи і бази знань. В даний час до них відносяться системи підтримки прийняття рішень, ділові інтелектуальні технології вибору аналітичних даних і аналітичні системи.

За типом оброблюваних даних розрізняють текстові, табличні, графічні дані, мультимедійні, геоінформаційні та управлінські технології.

Текстові дані обробляються текстовими процесорами і гіпертекстовою технологією.

Числові дані - табличними процесорами, СУБД.

Графічні дані - дво- і тривимірними графічними процесорами.

Мультимедійні технології і відеоконференції обробляють всі типи даних, включаючи об'єкти реального часу: звук і відео.

Геоінформаційні технології - всі типи даних, включаючи **географічні та просторові дані**.

Знання використовуються в експертних системах, системах підтримки прийняття рішень, аналітичних системах, що відносяться до **управлінських технологій**.

Залежно від **способу передачі даних** можна виділити мережеві і немережеві інформаційні технології.

Мережеві інформаційні технології забезпечуються мережевою операційною системою. До них відносяться електронна пошта, розподілена

обробка даних, інформаційні сховища, електронний документообіг, мережеві технології Intranet, Intranet / Internet, а також відеоконференції та системи підтримки прийняття рішень.

Інформаційні технології, що працюють під управлінням операційної системи на одному персональному комп'ютері, є *немережевими*. До них відносяться технології електронного офісу (за винятком електронної пошти): текстові редактори, електронні таблиці, бази даних і графічні процесори.

За способом об'єднання виділяють інтегровані інформаційні технології та інтегровані інформаційні системи.

Інтегрована інформаційна технологія являє собою сукупність окремих технологій з розвиненою інформаційною взаємодією між ними. Звичайно окремі технології реалізуються одним додатком, наприклад за допомогою електронного офісу.

Інтегрована інформаційна система являє собою злиття (конвергенцію, об'єднання) інтегрованих технологій з розвиненою інформаційною взаємодією між ними в єдину систему. При цьому відбувається ускладнення та інтеграція виконуваних функцій, важко виокремити початкові технології.

Прикладом інтегрованої інформаційної системи є інформаційне сховище.

Об'єктно-орієнтовані інформаційні технології. Об'єктно-орієнтований метод на сучасному етапі розвитку інформатики є провідним і найбільш перспективним при побудові ІТ і в програмуванні як на мовах високого рівня, так і в рамках ІТ. Виділяють наступні етапи створення об'єктно-орієнтованого продукту: аналіз, проектування, еволюція, модифікація. Ітераційний характер об'єктно-орієнтованого продукту дозволяє безболісно вносити зміни у вже налагоджену програму [32].

Область об'єктно-орієнтованого аналізу і проектування ІТ включає такі поняття, як: програмування, ЕОМ, програмне забезпечення ЕОМ, модель, об'єктно-орієнтоване програмування, об'єктно орієнтований аналіз, об'єктно-

орієнтована декомпозиція, об'єктно-орієнтоване проектування, еволюція об'єктно-орієнтованого продукту, модифікація, об'єкт, подія, стан, поведінку, індивідуальність, зв'язок, інформаційна модель, модель станів, таблиця переходів в стану, модель процесів, модель взаємодії об'єктів, діаграма об'єкта, мова програмування, семантика мови програмування, синтаксис мови програмування, оператори мови програмування, структури даних, основні алгоритмічні конструкції, процедури та функції, сортування і пошук, модулі, інкапсуляція, спадкування, поліморфізм, повідомлення, динамічна організація пам'яті, структура ЕОМ, функціонування ЕОМ, модель (програмна) віртуальної машини, нотація, математичні об'єкти, інтерфейсні об'єкти [32].

До функцій інформаційного забезпечення функціонування місцевих органів виконавчої влади слід віднести:

- інформаційне супроводження;
- інформаційну підтримку – надання допомоги вищим посадовим особам і органам державної влади в одержанні конфіденційної інформації (ресурсів і засобів), необхідної для здійснення політичного управління;
- інформаційне обслуговування – діяльність спеціальних служб і структур з виявлення й задоволення актуальних інформаційних потреб регіональних органів влади;
- інформаційну допомогу – надання своєчасної і кваліфікованої допомоги політичним лідерам, органам влади в доступі до необхідних інформаційних ресурсів і засобів у зв'язку з вирішенням складних завдань або виникненням нових проблем у здійсненні державної політики;
- інформаційний вплив – організований процес виробництва, поширення й використання спеціальної інформації, що справляє позитивний або негативний вплив на різні економічні, політичні, соціальні й військові об'єкти, процеси і явища для досягнення політичних цілей держави;
- інформаційну боротьбу – форма політичного суперництва або конфліктної взаємодії у вигляді комплексу погоджених за цілями, місцем і

часом заходів, що проводяться за допомогою спеціальних методів і технологій та спрямованих на досягнення інформаційної переваги;

– інформаційне консультування – надання спеціальними органами та службами силовим відомствам консалтингових послуг, експертних оцінок, розробки рекомендацій і пропозицій для вирішення виникаючих проблем у процесах інформаційно-комунікаційної взаємодії суб'єктів і об'єктів політики держави;

– інформаційну логістику – управління інформаційними потоками у процесах забезпечення політичної діяльності держави матеріальнотехнічними засобами, товарами, фінансовими, інформаційними й іншими послугами з метою їхньої оптимізації [34].

Управління в цілому, в тому числі в органах державної влади, потребує постійного інформаційного (інформаційно-аналітичного) забезпечення, яке виконує наступні основні функції:

- постійне інформування про наявний стан і тенденції зміни об'єкта управління;
- формування об'єктивної картини зовнішнього середовища;
- поточний та ретроспективний аналіз та прогнозування;
- підготовка варіантів (проектів) управлінських рішень;
- інформаційний обмін (управління інформаційними процесами) в системі управління і між нею та зовнішнім середовищем.

На практиці ці функції виконують:

- прес-служби;
- служби (управління) інформації та громадських зв'язків;
- інформаційні та інформаційно-аналітичні управління (відділи);
- апарати консультантів (експертів, помічників);
- управління (відділи) інформатизації і комп'ютеризації (частково) [34].

Висновки до розділу 1

Таким чином, підсумовуючи викладене у першому розділі дослідження, можна зробити такі висновки:

1. Перехід будь-якої країни до інформаційного суспільства вимагає переосмислення, а у окремих випадках і розробки нових механізмів регулювання відносин, що виникають між громадянами, їх об'єднаннями та державою.

Логіка розвитку сучасного суспільства і держави потребує не тільки удосконалення державного управління за допомогою його інформатизації, але і нової стратегії державного управління в період становлення та розвитку інформаційного суспільства [64].

2. Підвищується якість управління процесами використання інформаційних технологій. Значна кількість органів державної влади реалізує відповідні програми, більшість з них має кваліфікований персонал, на який покладена відповідальність за створення і впровадження відомчих інформаційних систем і ресурсів. Успішно реалізуються проекти впровадження автоматизованих інформаційних систем у сфері електронного документообігу, управління матеріально-технічними, фінансовими і кадровими ресурсами, а також проекти інтеграції державних інформаційних ресурсів між собою в рамках впровадження електронних адміністративних регламентів надання державних послуг. Створюються прикладні системи інформаційно-аналітичного забезпечення, формуються бази даних за основними напрямками діяльності органів державної влади [41].

Широке застосування інформаційних технологій у сфері державного управління дозволяє підвищити ефективність: міжвідомчої взаємодії; надання державних послуг населенню і організаціям; персональної і колективної роботи співробітників органів державної влади. Визначення пріоритетів у використанні інформаційних технологій у діяльності органів державної влади здійснюється на основі оцінки можливості отримання значущого соціально-економічного результату і обсягу відповідних ресурсів [64].

3. *Інтернет-технології* — це технології створення і підтримки різних інформаційних ресурсів в комп'ютерній мережі Інтернет: сайтів, блогів, форумів, чатів, електронних бібліотек та енциклопедій [29].

Основою Інтернет та Інтернет-технологій є гіпертексти і сайти, що розміщуються в глобальній мережі Інтернет або в локальних мережах ЕОМ.

Інформаційна система – це взаємопов'язані компоненти, які працюють для збору, обробки, зберігання та розповсюдження інформації з метою управління організацією, аналізу, підтримки прийняття управлінських рішень, збільшення наочності в організації [41].

Місія інформаційних систем - це виробництво потрібної для організації інформації для забезпечення ефективного управління всіма її ресурсами, створення інформаційного і технічного середовища для здійснення управління організацією.

Основне призначення інформаційних – збір, зберігання та розповсюдження інформації з метою підтримки організаційних функцій та прийняття рішень. Крім того, вони виконують функції зв'язку, координації діяльності, контролю, аналізу і візуалізації даних. ІС перетворюють потік вихідних даних у корисну інформацію, використовуючи три основні процедури: введення, обробку та виведення даних. З точки зору бізнесу така система являє собою організаційне та управлінське рішення, засноване на інформаційних технологіях, призначене для роботи з виникаючими проблемами [41].

РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ

2.1. Система електронного документообігу в державному управлінні

Цифрові трансформації економіки України, розбудова інформаційного суспільства, впровадження технологій електронного урядування та всеохоплююча діджиталізація усіх процесів, у тому числі і ділових, вимагають ґрунтовного вивчення та ефективного запровадження електронного документообігу. У наш час якість функціонування органів державного управління та місцевого самоврядування прямо або опосередковано залежить від їхньої інформаційної інфраструктури, наявних чи перспективних цифрових засобів опрацювання великих потоків різнотипної інформації. Подання вхідних даних, процес їхньої обробки та відображення результатів аналітичного опрацювання, а також прийнятих на їх основі управлінських рішень, відбувається переважно у вигляді електронних документів, що вимагає оптимізації документаційного забезпечення управління органів публічної влади шляхом впровадження систем електронного документообігу.

Законодавчим підґрунтям застосування електронного документообігу Закони України «Про електронний документ та електронний документообіг» і «Про електронні довірчі послуги». Ці закони визначають поняття електронного документа, електронного цифрового підпису, сертифікатів ключів цифрового підпису, загальних засад функціонування центрів сертифікації ключів, принципи організації електронного документообігу.

Статтею 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено поняття *електронного документа* – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа.

Оригіналом електронного документа є електронний примірник документа з обов’язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом

автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги». Якщо електронний документ надсилається декільком адресатам то кожен з його примірників вважається оригіналом електронного документа. Оригінал електронного документа має довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному законодавством [56].

Електронні документи мають зберігатися на електронних носіях інформації у формі, що дозволяє перевірити їх цілісність. Термін зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері. У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом терміну, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством.

Якщо неможливо забезпечити належне зберігання електронних документів на електронних носіях інформації електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (при відсутності паперового оригіналу цього документа).

Суб'єкти електронного документообігу можуть використовувати послуги посередників, у тому числі архівних установ, для додержання вимог Закону щодо збереження електронних документів, які гарантують таке збереження.

Основні принципи та етапи електронного документообігу:

- однократна реєстрація документа;
- безперервність руху документа;
- рух документів повинен мати найменшу кількість повернень на попередні етапи;

- документи мають спрямовуватись виконавцям відповідно до їхніх обов'язків, щоб уникнути дублювання операцій;

- прозорість процесів проходження документів;

- ефективна система пошуку документів.

Зазвичай, датою і часом відправлення електронного документа є дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила, тобто, фактичні дата і час відправлення. Як правило, електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження автором повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора.

Відповідно до законодавства має забезпечуватися захист інформації в інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами. Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису [32].

Основними етапами документообігу в організації є:

- обробка документів, які надходять в організацію (прийом і реєстрація);

- попередній розгляд документів керівником;

- організація руху документів всередині організації: доведення документів до виконавців, контроль за їх виконанням, проходження узгодження та підпис проектів документів;

- відправка вихідних документів адресатам;

- формування справ;

- підготовка й передача справ до архіву

Порядок здійснення електронного документообігу в органах публічної влади. Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади визначено постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 14533 , а Порядок засвідчення наявності електронного документу (електронних даних) на певний момент часу постановою Кабінету

Міністрів України від 26 травня 2004 р. № 6804 . Крім того, порядок роботи з електронними документами у діловодстві регулюється Наказом міністерства юстиції України № 1886/5 від 11.11.2014 року «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» та №1000/5 від 18.06.2015 року «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [24].

Типовий порядок здійснення електронного документообігу встановлює загальні правила документування управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами з моменту їх створення або отримання до відправлення чи передачі до архіву.

Зокрема, електронні документи, що надходять на адресу органу виконавчої влади, приймаються службою діловодства централізовано.

Електронний документ підлягає відхиленню у таких випадках:

- відсутність у адресата надійних засобів електронного цифрового підпису;
- надходження не за адресою;
- зараження вірусом;
- негативний результат перевірки на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів (у тому числі відповідність особи, яка наклала ЕЦП особі, що зазначена підписантом документа) [24].

При цьому відправнику в дводенний строк надсилається відповідне повідомлення. Вказана вище процедура для електронного документа відповідає процедурі повернення паперового документа. Тобто, кожен одержаний адресатом електронний документ перевіряється на зараження його вірусом, на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів.

Попередній розгляд електронного документа здійснюється у його візуальній формі.

Реєстрація, оформлення вхідних електронних документів здійснюється у тому ж порядку, що й вхідних паперових документів. Для забезпечення реєстрації, обліку, пошуку і контролю виконання вхідного електронного документа формується електронна реєстраційно-контрольна картка за встановленою формою.

Для фіксування резолюції з виконання вхідного електронного документа формується електронний документ «Резолюція» за підписом відповідної посадової особи та вноситься інформація у реєстраційно-контрольну картку.

Підписання або затвердження електронного документа здійснюється шляхом накладення на нього електронних цифрових підписів відповідних посадовців. Після накладення останнього підпису у створеному електронному документі проставляється дата і реєстраційний номер. Якщо електронний документ не підписано – він не реєструється, а його виконавець інформується про відхилення документа.

Проставлення електронної печатки на електронний документ здійснюється лише у визначених законодавством та передбачених внутрішніми нормативними актами випадках після підписання або затвердження електронного документа.

Адресування електронних документів здійснюється з додержанням тих же вимог, що й для документів на папері.

Перед відправленням вихідного електронного документа він перевіряється на цілісність. Також перевіряється справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів. Якщо цілісність електронного документа порушена або не підтверджено справжність накладеного на нього електронного цифрового підпису, він теж не реєструється, а виконавець інформується про відхилення документа.

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження відправнику повідомлення про його прийняття і реєстрацію.

У разі одержання від адресата повідомлення про відхилення електронного документа, відправник усуває причини відхилення і повторно відправляє документ. При цьому не здійснюється підтвердження факту одержання від адресата повідомлення щодо електронного документа відправником.

Реєстраційний номер, дата і час реєстрації електронного документа адресатом зазначаються відправником у реєстраційно-контрольній картці.

Погодження електронного документа здійснюється теж шляхом накладення на нього електронного цифрового підпису відповідного посадовця.

При наявності зауважень та пропозицій до поданого електронного документа вони вказуються в окремому електронному документі, скріпленому електронним цифровим підписом [24].

Інструмент, що забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу – це електронний цифровий підпис. Створення електронного документа завершується накладанням електронного підпису.

З правової точки зору електронний цифровий підпис – це різновид електронного підпису, який за юридичним статусом прирівнюється до власноручного в разі виконання технічних умов, визначених законом. А фізично він являє собою унікальний електронний код, за допомогою якого підтверджується цілісність та юридична сила електронного документа, а також однозначно ідентифікується особа, яка його підписала. Тобто, електронний цифровий підпис підтверджує незмінність редакції документа, а у випадку внесення до документа навіть найнезначніших корегувань засвідчує, що цей документ уже не має юридичної сили.

Система цифрового підпису припускає, що кожен користувач мережі має свій таємний ключ, який використовується для формування підпису, а також відповідний цьому таємному ключу відкритий ключ, відомий решті користувачів мережі й призначений для перевірки підпису.

Спосіб обчислення цифрового підпису такий, що знання відкритого ключа не може призвести до підробки підпису. Перевірити підпис може будь-який користувач, що має відкритий ключ [56].

Електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) у разі, якщо:

- електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису;
- під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису;
- особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті [56].

Під сертифікатом ключа розуміється документ, виданий центром сертифікації ключів, який засвідчує чинність і належність відкритого ключа підписувачу. Сертифікати ключів можуть розповсюджуватися в електронній формі або у формі документа на папері та використовуватися для ідентифікації особи підписувача.

Посилений сертифікат ключа – виданий акредитованим центром сертифікації ключів, вповноваженим центром, центральним вповноваженим органом .

У разі, коли законодавством передбачено засвідчення дійсності підпису на документах та відповідності копій документів оригіналам печаткою, на електронний документ накладається ще один електронний цифровий підпис (печатка) юридичної особи, спеціально призначений для таких цілей.

Для повноцінного впровадження електронного документообігу необхідні такі передумови: -

- політична воля керівника органу або установи. Практика впровадження систем електронного документообігу свідчить, що ці системи впроваджуються лише за умови залучення перших осіб у процес. Наявні в Україні системи можуть бути успішно впроваджені за умови ефективних управлінсько-

організаційних кроків в установі, де впроваджується система. Разом з тим наявність лише системи і саботаж або незацікавленість керівництва та персоналу дуже часто призводить до невдач впровадження електронного документообігу;

- повноцінний аналіз існуючих процесів документообігу з метою перегляду, спрощення та оптимізації процедур опрацювання документації та реінжиніринг адміністративних процесів. Процеси електронного документообігу суттєво відрізняються від опрацювання документів у паперовому вигляді. Це помітно, зокрема, на процедурах доставки документів виконавцям та ознайомлення їх з документами, спільної роботи над документами та забезпеченні проходження документів всередині організації. Перегляду потребують внутрішні положення про організацію документообігу, посадові інструкції діловодів, виконавців, керівників та організаційна структура організації. Без комплексного аналізу та реінжинірингу адміністративних процесів впровадження електронного документообігу ризикує перетворитися на автоматизацію існуючих неефективних та перевантажених бюрократичними процедурами процесів паперового документообігу, що не дозволить якісно підвищити ефективність організації;

- належна функціональність системи електронного документообігу. Лише політична воля керівника органу чи установи, а також готовність персоналу до впровадження системи є недостатніми факторами за умови неналежної функціональності системи електронного документообігу;

- розвинена телекомунікаційна інфраструктура, серверне обладнання (або застосування «хмарних технологій»). Ці складові є основою впровадження не лише системи електронного документообігу, а й інших інформаційно-комунікаційних систем; -

- наявність дієвої IT-служби підтримки системи електронного документообігу. Як правило придбані системи електронного документообігу потребують щоденної підтримки, а пересічні користувачі – постійного консультування, надання методичної допомоги, тому наявність

кваліфікованих ІТ-фахівців вирішує багато питань, у тому числі економить значні фінансові ресурси у разі замовлення цих послуг як аутсорсингу;

- належна нормативно-правова база. Будь які складові управлінської діяльності мають базуватися на нормативноправовій основі, тому має бути регламентований порядок проходження та роботи з електронними документами разом з іншими питаннями застосування електронного документообігу;

- забезпечення електронними цифровими підписами усіх працівників. На сьогодні є можливість безкоштовно отримати електронні цифрові підписи в акредитованому центрі сертифікації ключів Державної фіскальної служби України через відповідні представництва у регіонах та за відповідну плату у ряді інших акредитованих центрів;

- наявність програми впровадження електронного документообігу, яка включає логічно пов'язані між собою етапи впровадження. Значно спрощує запровадження електронного документообігу чіткий організаційний план, визначеність та диференціація етапів;

- потужне технічне оснащення діловодів, які забезпечують реєстрацію вхідних та вихідних документів. Це одні з найважливіших місць роботи з електронними документами, їх можна назвати місцями входу і оцифрування паперових документів та регулювання руху електронних документів;

- наявність в усіх працівників достатньої комп'ютерної техніки та ліцензованого програмного забезпечення;

- постійне навчання персоналу – це невід'ємна складова успішного впровадження електронного документообігу. У системі електронного документообігу працюють люди і вони мають бути навчені усім складовим системи [24].

Отже, в Україні створено необхідну нормативно-правову базу для функціонування електронного документообігу. Проте законодавство у зазначеній сфері подекуди є застарілим та неактуальним, потребує доопрацювання та вдосконалення.

Електронний цифровий підпис забезпечує легітимність без паперових технологій документообігу. Порядок його застосування в публічному управлінні визначено низкою нормативно-правових документів.

Для повноцінного впровадження електронного документообігу в органах публічного управління необхідно забезпечити виконання певних технічних та організаційних передумов.

Впровадження електронного документообігу з урахуванням практики успішно реалізованих проектів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування має здійснюватися поетапно.

2.2. Електронні державні послуги: визначення, класифікація

Перехід до електронного урядування починається з представлення діяльності органів влади на офіційних владних веб-сайтах та веб-порталах у мережі Інтернет. Це приводить до переосмислення структури і ролі державних служб. Тобто, пріоритетними стають права і потреби громадян. Державні послуги і інформація мають надаватися в той час, у тому місці й у тому вигляді, якого потребують користувачі. Електронні державні послуги мають бути відкритими, загальнодоступними, орієнтованими на користувача, інтегрованими та заснованими на принципі партнерства держави і громадянського суспільства. Як зазначають Д. Дубов та С. Дубова, електронні державно-управлінські послуги не тільки залучають тих людей, які вже підключені до Інтернету, але й тих, яких вони зможуть привести в мережу [24].

Адміністративна послуга - це державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативноправовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків - отримання дозволу, ліцензії, сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо [54].

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок державних коштів. При цьому важливо розмежовувати терміни «державні», «муніципальні» й «адміністративні» послуги [54].

Впровадження послуг в електронному вигляді є однією з основних ідей електронного урядування. Взагалі під електронними послугами слід визнавати різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням ІКТ, включаючи Інтернет [54].

Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Надання державно управлінських послуг громадянам передбачається через єдиний портал, або «єдине вікно» .

«Єдине вікно» - організаційна форма надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення всіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача всіх документів, необхідних для надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема, шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги [24]. Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

До електронних послуг належать: усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; онлайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через Інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

Важливим принципом надання електронних адміністративних послуг є їх доступність 24 години на добу та 7 днів на тиждень. При запровадженні електронних адміністративних послуг для їх користувачів мають бути доступними такі сервіси:

- зручний доступ до актуальної інформації про послугу через відповідний портал або веб-сайт;
- завантаження форм документів, подання яких необхідне для отримання адміністративної послуги, або заповнення цих форм в онлайн режимі;
- онлайн інформування суб'єкта звернення про стан надання адміністративної послуги. Також при цьому широко практикується sms-інформування;
- онлайн оплата за надання адміністративної послуги, якщо така плата встановлена [24].

Статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugy.gov.ua) (далі – Портал), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [54].

Портал ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг. Враховуючи те, що Портал перебуває лише у тестовій експлуатації, інформація про адміністративні послуги та їх електронний спосіб отримання у більш повній та, інколи, зручній формі представлена на Інтернет-ресурсах.

В Україні ще пілотується система електронної взаємодії органів влади, через яку має бути доступною можливість отримання адміністраторами ЦНАПів або суб'єктами надання адміністративних послуг від інших органів влади інформації, яка необхідна при наданні тої чи іншої адміністративної послуги.

Основними функціями Порталу є забезпечення:

- 1) доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;
- 2) доступності для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- 3) можливості подання суб'єктами звернення заяви в електронному вигляді, отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв та за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку – результатів надання адміністративних послуг, здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги в електронній формі [24].

Одержувач адміністративної послуги - фізична чи юридична особа (резидент або нерезидент), що звертається або звернулася за адміністративною послугою безпосередньо або через законного представника до адміністративного органу [54].

Реєстр адміністративних послуг - єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування. До реєстру вносяться відомості про суб'єкта надання адміністративної послуги, результат її надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надається послуга, визначаються порядок, умови і розмір плати за її надання (у разі надання послуги на платній основі), стандарт послуги [54].

Собівартість адміністративної послуги - виражені в грошовій формі витрати (адміністративного органу, безпосередньо пов'язані з наданням адміністративної послуги. До складу собівартості адміністративної послуги входять: прямі матеріальні витрати; прямі витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи; інші прямі витрати; непрямі витрати [54].

Стандарт адміністративної послуги - це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок

надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема, умови та відповідальних осіб [54].

Суб'єкт надання адміністративних послуг - орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, підприємства, установи та організації, на які згідно з нормативно-правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги [54].

Розрізняють елементарні та композитні державні послуги.

Елементарні державні послуги – це послуги, яких потребують громадяни, бізнес або інші установи і які реалізуються та надаються в рамках взаємодії з однією установою (наприклад, видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорту).

Композитна державна послуга складається з кількох елементарних послуг (наприклад, надання дозволу на розриття вулиці, розробка правил для виносної торгівлі) [24].

Композитні послуги тісно пов'язані з вирішенням того чи іншого життєвого епізоду чи бізнес-ситуації. Наприклад, громадянин змінює місце проживання – це життєвий епізод, який спонукає виконати ряд дій: змінити реєстрацію за місцем проживання, перереєструватися у податкових органах тощо.

Отже, в Україні адміністративні послуги в електронній формі мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslугy.gov.ua), а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Єдиний державний портал адміністративних послуг, наразі, функціонує у тестовій експлуатації.

Електронні адміністративні послуги мають бути доступними 24 години на добу та 7 днів на тиждень, тому органи влади мають звертати значну увагу на питання надійності та захищеності функціонування порталів, через які ці послуги надаються.

Висновки до розділу 2

Таким чином, підсумовуючи викладене у другому розділі дослідження, можна зробити такі висновки:

1. Цифрові трансформації економіки України, розбудова інформаційного суспільства, впровадження технологій електронного урядування та всеохоплююча діджиталізація усіх процесів, у тому числі і ділових, вимагають ґрунтовного вивчення та ефективного запровадження електронного документообігу. У наш час якість функціонування органів державного управління та місцевого самоврядування прямо або опосередковано залежить від їхньої інформаційної інфраструктури, наявних чи перспективних цифрових засобів опрацювання великих потоків різнотипної інформації. Подання вхідних даних, процес їхньої обробки та відображення результатів аналітичного опрацювання, а також прийнятих на їх основі управлінських рішень, відбувається переважно у вигляді електронних документів, що вимагає оптимізації документаційного забезпечення управління органів публічної влади шляхом впровадження систем електронного документообігу.

2. Законодавчим підґрунтям застосування електронного документообігу Закони України «Про електронний документ та електронний документообіг» і «Про електронні довірчі послуги». Ці закони визначають поняття електронного документа, електронного цифрового підпису, сертифікатів ключів цифрового підпису, загальних засад функціонування центрів сертифікації ключів, принципи організації електронного документообігу.

3. Інструмент, що забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу – це електронний цифровий підпис. Створення електронного документа завершується накладанням електронного підпису. З правової точки зору електронний цифровий підпис – це різновид електронного підпису, який за юридичним статусом прирівнюється до власноручного в разі виконання технічних умов, визначених законом. А фізично він являє собою унікальний електронний код, за допомогою якого підтверджується цілісність та юридична

сила електронного документа, а також однозначно ідентифікується особа, яка його підписала. Тобто, електронний цифровий підпис підтверджує незмінність редакції документа, а у випадку внесення до документа навіть найнезначніших корегувань засвідчує, що цей документ уже не має юридичної сили.

Електронний цифровий підпис забезпечує легітимність без паперових технологій документообігу. Порядок його застосування в публічному управлінні визначено низкою нормативно-правових документів.

4. Перехід до електронного урядування починається з представлення діяльності органів влади на офіційних владних веб-сайтах та веб-порталах у мережі Інтернет. Це приводить до переосмислення структури і ролі державних служб. Тобто, пріоритетними стають права і потреби громадян. Державні послуги і інформація мають надаватися в той час, у тому місці й у тому вигляді, якого потребують користувачі. Електронні державні послуги мають бути відкритими, загальнодоступними, орієнтованими на користувача, інтегрованими та заснованими на принципі партнерства держави і громадянського суспільства.

Впровадження послуг в електронному вигляді є однією з основних ідей електронного урядування. Взагалі під електронними послугами слід визнавати різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням ІКТ, включаючи Інтернет [54].

РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК МОДЕЛЬ РОЗВИТКУ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

3.1. Електронний уряд як стратегія розвитку державних органів в умовах впровадження концепції відкритого урядування в Україні

Інтенсивне впровадження інформаційно–комп’ютерних технологій у роботу державних органів і структур дає можливість наблизити їх до громадян, поліпшити якість і розширити спектр послуг населенню, зробити їх загальнодоступними. Держава як інструмент покликана служити інтересам суспільства, і з впровадженням в органи державної влади й управління в центрі та на місцях інформаційних технологій одержує нові можливості для інформування своїх громадян, урахування їхньої думки з ключових питань, підвищення ефективності своєї діяльності. Тим самим нові інформаційно–комп’ютерні технології міняють характер інформаційної взаємодії суспільства й держави, розширюють права громадян шляхом надання доступу до різноманітної інформації, збільшують можливості людей брати участь у процесі прийняття політичних рішень і стежити за діяльністю національних урядів [27].

Досвід впровадження електронного уряду в зарубіжних країнах показав, що у відповідь на мінливі політичні, економічні й соціальні виклики країни у всіх регіонах світу розробили політикові впровадження он-лайнного уряду. Його мета - забезпечити інформаційну інтеграцію урядових агентств. Пріоритети політики в сфері електронного уряду - сприяти більшому залученню акторів у політичний процес за допомогою розвиненої багатоканальної інформаційної структури [27].

Зміст системи «електронного уряду» повинен полягати у тому, щоб обновлювана та перевірена інформація органів влади була доступна всім громадянам. Тільки держава може вирішити завдання створення в он-лайнні нових механізмів, що полегшують спілкування громадян з бюрократичними

інстанціями. Український проект побудови електронного уряду в більшій мері орієнтований на надання інформаційних послуг: бази даних, довідкової інформації, новин і тощо, а не на активне спілкування з громадянами і надання їм різних інтерактивних послуг [27].

Термін «Електронний уряд» («E-government») досліджується багатьма вітчизняними та зарубіжними вченими. Європейська Комісія визначила електронний уряд як «використання інформаційних і телекомунікаційних технологій у державних адміністраціях у сукупності з проведенням організаційних змін і набуттям нових навичок, спрямованих на поліпшення суспільних служб і демократичних процесів, а також посилення підтримки державної політики. Електронний уряд є засобом для підвищення ефективності державного обслуговування. Він спрощує провадження державної політики й допомагає державному сектору, з одного боку, розширювати обсяг послуг і підвищувати їхню якість, а з іншого – збільшувати економію ресурсів» [44].

На думку В. Дрожжина «електронний уряд – це використання віртуального простору для вдосконалення моделей надання послуг та підвищення ефективності функціонування органів влади та державних установ» [44].

Дослідник О. Баранов вважає, що електронний уряд – це уряд, в якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними ІКТ. Необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх [5].

Дослідник М. Вершинін розглядає електронний уряд як систему інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою мережі Інтернет, нову модель державного управління, яка перебудовує традиційні відносини громадян і владних структур [13].

Дослідники І. Клименко та К. Линьов визначають, що «електронний уряд – це система збору, введення, пошуку, обробки, збереження та надання на вимогу користувача згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів, покликана забезпечити надання державними органами всіх гілок влади численних послуг бізнесу та всім категоріям громадян, а також інформування громадян про роботу державних органів» [19].

Серед політичних результатів впровадження електронного уряду варто виділити: відкритість і прозорість діяльності органів влади; підвищення ступеня політичної участі громадян і органів влади в інформаційному суспільстві; зростання рівня залучення громадян у демократичні процеси; збільшення результативності й ефективності проведеної політики [27].

Впровадження концепції відкритого урядування як інструмента забезпечення відкритості і прозорості державної політики, залучення до її формування інститутів громадянського суспільства, забезпечення професійної чесності в державному управлінні є актуальним сьогодні для нашої держави. Згідно зі Стратегією сталого розвитку «Україна – 2020», серед довгострокових очікуваних результатів її виконання є переважне забезпечення саме відкритості, прозорості та підзвітності органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування [58].

Виконання таких першочергових завдань, як посилення взаємодії органів державної влади та громадськості під час підготовки і виконання управлінських рішень, забезпечення прозорості державної політики і доступу до інформації про роботу органів виконавчої влади та публічної інформації, застосування дієвого інструменту протидії корупції, підвищення ефективності державного управління, зокрема шляхом застосування електронних технологій, є можливим лише за умови тісного партнерства органів державної влади та інститутів громадянського суспільства [31].

Досягнення максимальної ефективності «відкритого управління» залишилося головною метою цієї стратегії, переходячи із суто господарської до суспільно-політичної сфери, де вона набула назв «концепція відкритого

урядування», «відкритий уряд» або «відкрита держава». Вперше на державному рівні термін «відкрита держава» був запропонований герцогом Ланкастером у 1993 році і він мав такий зміст: «Відкрита держава – це частина ефективної демократії. Громадяни повинні мати адекватний доступ до інформації та аналізу, на основі яких держава працює. Міністри і публічні службовці зобов'язані роз'яснювати закони, свої рішення і дії громадськості. Держава, проте, потребує того, щоб зберігати деякі секрети і зобов'язана захищати особисте життя тих, ким вона управляє» [18, с. 25].

Концепція відкритого урядування передбачає здійснення цілісної системи заходів щодо демократизації державного управління з використанням новітніх інформаційних технологій, засобів і форм комунікації. Вона визначає перелік принципів, пріоритетів, завдань організації державного управління на основі залученні громадян, громадських організацій та бізнес-об'єднань до прийняття і реалізації управлінських рішень, підтримки їх права на доступ до документів і дій держави з метою можливості ефективного суспільного контролю за здійсненням нею управлінням країною [31].

Результат відкритого урядування зумовлений принципами, на яких базується модель взаємодії державної влади та неурядових організацій, такими як: відкритість, спільна участь, партнерство, відповідальність, політична незалежність, етичність [31]. Відкрите урядування покликане забезпечити прозорість діяльності органів влади. Воно надає громадянам можливість знати все про державне управління, брати участь у прийнятті державних рішень, контролювати владу [18, с. 72]. Основоположним в роботі «відкритого уряду» є метод взаємодії, що дозволяє використовувати думки громадян для удосконалення управлінських рішень.

Реалізація концепції відкритого урядування – це послідовне і неухильне дотримання при здійсненні державних повноважень і функцій наступних принципів:

1. Принцип інформаційної відкритості – своєчасне надання інформації про діяльність органів державної влади, доступ до якої спеціально не

обмежений законами, актами президента та уряду, яка є відкритою, загальнодоступною і достовірною, в форматі, зручному для її пошуку, обробки і подальшого використання, в тому числі у формі відкритих даних.

2. *Принцип зрозумілості* – уявлення цілей, завдань, планів і результатів діяльності органів виконавчої влади у формі, що забезпечує просте і доступне сприйняття суспільством інформації про діяльність зазначених органів влади.

3. *Принцип залучення громадянського суспільства* – забезпечення можливості участі громадян, громадських об'єднань і підприємницької спільноти в розробці і реалізації управлінських рішень з метою врахування їх думок і пріоритетів, а також створення системи постійного інформування та діалогу.

4. *Принцип підзвітності* – розкриття органами влади інформації про свою діяльність з урахуванням запитів і пріоритетів громадянського суспільства, забезпечуючи можливість здійснення громадянами, громадськими об'єднаннями та підприємницькою спільнотою контролю за діяльністю органів виконавчої влади [18, с. 127].

На думку дослідниці В. Карлової, для дотримання принципів відкритості органам державної влади необхідно вирішити такі завдання:

– забезпечувати надання в зрозумілій і доступній формі повної і достовірної інформації про цілі, завдання, плани діяльності органів державної влади та хід їх виконання;

– забезпечувати повноту, достовірність, об'єктивність і своєчасність надання інформації про свою діяльність, що підлягає розкриттю в обов'язковому порядку відповідно до вимог законодавства, та надається за запитами громадян, громадських об'єднань і підприємницької спільноти;

– удосконалювати технології надання та роз'яснення інформації шляхом розширення способів і форм її отримання різними користувачами і групами користувачів, забезпечуючи при цьому можливість вибору зручного формату, доступність, простоту, зрозумілість і візуалізацію наданої інформації;

– підвищувати доступність відкритих державних даних для використання громадянами, громадськими об'єднаннями та підприємницькою спільнотою, в тому числі для повторного використання, забезпечуючи вільний доступ в інформаційно-телекомунікаційній мережі Інтернет до відкритих даних, що містяться в інформаційних системах органів державної влади, без будь-яких обмежень на їх безпечне використання;

– удосконалювати процеси публікації та інфраструктуру відкриття даних, визначаючи пріоритети їх формування і розкриття з урахуванням їх цінності для суспільства;

– впроваджувати процеси та інфраструктуру, в тому числі електронні сервіси та послуги, для проведення публічних онлайн-консультацій з громадянами та організаціями, а також здійснювати онлайн-інформування, обслуговування та надання інформації про діяльність органу державної влади, одночасно спрощуючи способи взаємодії з громадянським суспільством;

– забезпечувати об'єктивність, неупередженість і публічність процедур формування громадських, експертних і консультативних рад (комісій, робочих груп), що створюються при органах виконавчої влади, наділяти їх необхідними повноваженнями, враховувати думку цих рад при прийнятті рішень;

– формувати і розвивати ефективні механізми оперативного реагування на звернення громадян, громадських об'єднань і підприємницького співтовариства по суті порушених у зверненнях питань;

– удосконалювати форми, методи і способи роботи із засобами масової інформації, соціальними мережами та форумами в мережі "Інтернет" [16].

За відкритого урядування суттєво зростає політична, соціальна і моральна вага інститутів громадянського суспільства, які виконують роль не лише об'єктів, а й суб'єктів на кожному етапі процесу вироблення політичних рішень [31].

Реалізація концепції відкритого урядування являє собою засіб швидшого досягнення загальнонаціональних цілей, якими є поглиблення демократії,

розвиток продуктивних сил, піднесення культурного рівня населення, поліпшення якості життя. Це один із серйозних кроків до модернізації застарілої системи управління, який покликаний вирішити масу назрілих проблем, таких як: корупція; бюрократична тяганина; нестача експертного співтовариства в розробці законопроектів; відсутність громадського контролю за діями влади будь-якого рівня і багато інших [31].

Впровадження концепції відкритого урядування в Україні є однією з основних форм реформування державного управління на демократичних засадах, бо саме вона надає потенціал безпосередньої взаємодії уряду з громадянами, відкриває нові можливості для такої взаємодії [31].

3.2. Електронна демократія як напрямок демократизації діяльності державних органів управління

Стрімкий розвиток сфери інформаційно-комунікаційних технологій зумовив значні перетворення в практиці політичних інститутів, зокрема, органів влади та управління. Трансформація політичних взаємовідносин у суспільстві сприяла демократизації та формуванню нової моделі взаємодії влади і суспільства, що ґрунтується на активній участі громадян в політичних процесах та прийнятті політичних рішень. Максимальна інформатизація дозволяє значно розширити простір політичної комунікації держави і громадян і посилити участь, ініціативність та залучення громадян на національному, регіональному та місцевому рівнях публічного життя.

Термін «електронна демократія» (electronic democracy) вперше з'явився в США і досить швидко став загальноживаним у багатьох країнах світу.

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. Саме в цьому розрізі ми й розглядатимемо електронну демократію. Прикладом може бути інтерактивна участь жителів у засіданні місцевої ради. Під час транслявання засідання в Інтернеті кожен зацікавлений може висловити своє ставлення до рішень ради, виступів депутатів, і відтак – вплинути на позицію органу влади [17].

У вітчизняному законодавстві поняття «е-демократії» як напрямок державної політики визначено у Розпорядженні Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 року № 386-р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні». В Стратегії електронна демократія розглядається як форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій» [65].

Правовою основою розвитку е-демократії в Україні є Концепція розвитку електронного урядування в Україні (схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р) [60]. та Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 - 2020 роки [46].

Відповідно до «Концепції розвитку електронного урядування в Україні», електронна демократія – форма організації суспільства, за якої громадяни та представники бізнесу залучаються до процесу державного управління та державотворення, а також до місцевого самоуправління за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій [60]. Реалізація Концепції дасть змогу: підвищити ефективність роботи органів державної влади й органів місцевого самоврядування та досягти якісно нового рівня управління державою, що базується на принципах результативності,

ефективності, прозорості, відкритості, доступності, довіри та підзвітності; покращити якість надання публічних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до європейських вимог, а також забезпечити необхідну мобільність й конкурентоспроможність громадян та суб'єктів господарювання у сучасних економічних умовах; мінімізувати корупційні ризики при виконанні владних повноважень; стимулювати соціально-економічний розвиток в Україні. Реалізація Концепції передбачена на період до 2020 року.

Затвердження Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 – 2020 роки зумовлено необхідністю створення державою сприятливих умов для розвитку громадянського суспільства, різноманітних форм демократії участі, налагодження ефективної взаємодії громадськості з органами державної влади та органами місцевого самоврядування [46].

Головним завданням Е-демократії є «електронна підтримка демократії», вона є однією зі стратегій підтримки демократичних інститутів, демократичних процесів і поширення демократичних цінностей. Е-демократія доповнює традиційні інструменти демократії і є взаємопов'язаною з ними^[4].

В Рекомендаціях Ради Європи визначаються наступні напрямки електронної демократії: е-парламент, е-законотворення, е-голосування, е-правосуддя, е-медіація (досудове вирішення спорів), е-навколишнє середовище (екологія), е-вибори, е-референдум, е-ініціативи, е-голосування, е-консультації, е-петиції, е-політичні компанії, е-опитування [27].

Серед основних переваг електронної демократії можна визначити наступні:

- істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;
- зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень;
- залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;

- залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі;

- зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень [17].

Форми е-демократії постійно розвиваються й удосконалюються.

Отже, основою електронної демократії є підвищення участі громадян в політичному управлінні. Електронна демократія активізує громадянську активність, вона є тим механізмом політичної комунікації влади і держави, що значною мірою відповідає потребам сучасного інформаційного суспільства.

Поняття «електронна демократія» за класичним визначенням включає три сектори: електронний парламент, електронне законодавство, електронне правосуддя, а також інструменти, зокрема: електронне посередництво, електронну ініціативу, електронні вибори, електронний референдум, електронне голосування, електронні консультації, електронні звернення, електронну агітацію, електронний підрахунок голосів та електронні опитування. Електронна демократія використовує переваги електронної участі, електронної дискусії та електронних форумів.

Е-парламент – це використання ІКТ зібраннями вибраних представників (депутатами), а також політичними та публічними службовцями з метою активізації залучення громадян до законотворчої діяльності. Е-парламент відноситься до законодавчих, дорадчих і дискусійних зібрань на міжнародному, державному, регіональному і місцевому рівнях; включаючи багато зацікавлених суб'єктів: парламентарів, політичних діячів та державних службовців, виборців (громадян) та представників ЗМІ тощо. Е-парламент, окрім іншого, активізує розвиток е-законодавства, е-голосування, е-звернень та е-консультацій; він забезпечує кращу інформованість і здійснення комунікацій всіх учасників законотворчої діяльності, а також контакт парламентарів з громадянами. В той же час, оскільки е-парламент

підтримує принципи представницької демократії, він може пропонувати інструменти для зміни культури представництва таким чином, щоб забезпечити більш інклюзивну, дискусійну й колективну форму демократії.

Е-законодавство – це використання ІКТ для коментування, обговорення, складання, структурування, форматування, виправлення, голосування та видання законів та нормативно-правових актів, прийнятих представницькими органами. Е-законодавство робить законодавчі процедури більш прозорими, покращує зміст і розуміння законодавства, пропонує покращений доступ до нього, цим вдосконалюючи розуміння законів громадянами.

Е-правосуддя – це використання ІКТ в юридичній сфері всіма зацікавленими сторонами з метою підвищення ефективності та якості державних служб, зокрема, для приватних осіб і підприємств. Воно включає в себе електронне спілкування та обмін даними, а також доступ до інформації судового характеру.

Враховуючи, що судова влада є ключовим компонентом демократії, е-правосуддя є важливою складовою е-демократії. Його головною метою є підвищення ефективності судової системи та якості правосуддя шляхом запровадження нових ІКТ. Важливим аспектом є покращення доступу громадян до нього.

Е-посередництво – це використання ІКТ з метою пошуку засобів вирішення спорів без фізичної присутності сторін, що сперечаються: посередниками можуть слугувати електронні інструменти.

Е-середовище – це використання ІКТ задля аналізу й захисту оточуючого середовища, просторового планування та раціонального користування природними ресурсами. Використання ІКТ для впровадження або розширення участі громадськості вдосконалює демократичне управління в екологічній сфері.

Е-вибори, е-референдуми та е-ініціативи є політичними виборами, референдумами та ініціативами, в яких на одному або декількох етапах для здійснення комунікацій використовуються електронні засоби.

Е-голосування – це вибори або референдум, які передбачають використання електронних засобів як мінімум безпосередньо при проведенні голосування. Віддалене е-голосування прискорює процедури, допомагає здійснювати е-моніторинг голосування та е-облік голосів. Також воно полегшує участь для громадян, які мешкають на далеких відстанях, й осіб з особливими потребами.

Е-консультація – це засіб збору поглядів визначених осіб або широкої громадськості з конкретного політичного питання без необхідності зобов'язувати їх діяти відповідно з його результатом.

Існують різні форми е-консультацій: формальні та неформальні, регульовані та нерегульовані державою. В процесі е-консультацій можуть залучатися та збиратися різні погляди громадян; при цьому передбачається інклюзивний простір для дискусії чи продовження дебатів; дозволяється здійснення прямого або опосередкованого впливу на прийняття рішень.

Е-ініціативи дозволяють громадянам розробляти та висувати політичні пропозиції за допомогою засобів ІКТ й, тим самим, брати участь у складанні політичного порядку денного.

Е-звернення – це електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадяни, формуючи та підписуючи звернення, можуть брати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі он-лайн. Е-звернення можуть мати різні форми, спрямовуються на полегшення.

Е-агітація – це цілеспрямований вплив на переконання громадян за допомогою електронних засобів, а також їх безпосереднє залучення у виборчі та інші політичні кампанії, спрямовані на формування або реалізацію суспільної стратегії. Е-агітація включає електронну передвиборчу кампанію (е-агітацію, пов'язану з виборами), а також е-агітацію, пов'язану з іншими політичними питаннями [17].

Отже, сьогодні політики та урядовці усвідомлюють, що безпосередній зв'язок з громадянами покращує процеси вироблення політики та законотворення завдяки використанню колективного суспільного досвіду, знань і вмінь. Це сприяє формуванню нового типу відносин між політиками та громадянами, відносин, коли політики слухають, вчаться та діляться своїми ідеями, використовують і узагальнюють почуте, та в результаті отримують винагороду – посилення громадської довіри до демократичних інститутів і легітимності влади [17].

Розробка та реалізація органами державної влади та особливо органами місцевого самоврядування політики е-демократії має сенс лише за умови, коли ці органи передбачатимуть, що така політика потребує використання Інтернету та інших цифрових технологій з метою розвитку та посилення демократичної практики. Якщо ж е-демократія буде лише символічною політикою, що розробляється владою з метою доведення своєї прихильності до інформаційних технологій та надання громадськості можливості просто щось сказати з політично неважливих питань, то така політика тільки дискредитуватиме демократію та можливості інформаційних технологій.

Метою державної політики е-демократії має бути забезпечення багатовекторних інтерактивних потоків комунікації, покликаних поєднувати громадян, обраних ними депутатів усіх рівнів та виконавчу гілку влади. Ця політика має вирішувати такі завдання:

- постійно створювати нові публічні простори для політичної взаємодії та обговорення, насамперед – онлайнове середовище, яке має значні переваги для сприяння ефективному спілкуванню влади та громадян, публічним дискусіям та обговоренням;

- зробити взаємодію між громадянами, парламентарями та урядом змістовою, тобто якщо громадськість залучається до вироблення політики чи законотворчого процесу, необхідно забезпечувати цьому ефективне сприяння, вивчення та узагальнення наданих пропозицій;

– створити механізми, які надавали б можливість представникам представницьких та виконавчих органів влади вчитися та оволодівати інструментами е-демократії;

– забезпечити наявність достатньої якісної онлайнової інформації з тим, щоб громадяни могли аналізувати пропоновані варіанти політики на основі знань, отриманих з достовірних джерел, а також спираючись на власний досвід. Така інформація має бути доступною, чіткою та зрозумілою, але не надмірно великою за обсягом та складною за змістом;

– докладати якомога більше зусиль для залучення якнайширшого кола громадськості до демократичного діалогу, зокрема й тих груп, які є традиційно маргінальними, соціально знедоленими, мають обмежені можливості або позбавленими можливості висловлюватися;

– урахувати особливості економічної, територіальної, соціальної (у тому числі – гендерної) структуризації в он-лайнному середовищі з метою забезпечення рівного доступу до демократичного процесу в усіх сферах і для усіх громад, соціальних груп [17].

Отже, е-демократія має посісти гідне місце та увійти до порядку денного радикальних політичних реформ і стати складовою державного управління.

Висновки до розділу 3

Таким чином, підсумовуючи викладене у третьому розділі дослідження, можна зробити такі висновки:

1. Інтенсивне впровадження інформаційно–комп’ютерних технологій у роботу державних органів і структур дає можливість наблизити їх до громадян, поліпшити якість і розширити спектр послуг населенню, зробити їх загальнодоступними. Держава як інструмент покликана служити інтересам суспільства, і з впровадженням в органи державної влади й управління в центрі та на місцях інформаційних технологій одержує нові можливості для інформування своїх громадян, урахування їхньої думки з ключових питань, підвищення ефективності своєї діяльності. Тим самим нові інформаційно–

комп'ютерні технології міняють характер інформаційної взаємодії суспільства й держави, розширюють права громадян шляхом надання доступу до різноманітної інформації, збільшують можливості людей брати участь у процесі прийняття політичних рішень і стежити за діяльністю національних урядів [27].

2. Концепція відкритого урядування передбачає здійснення цілісної системи заходів щодо демократизації державного управління з використанням новітніх інформаційних технологій, засобів і форм комунікації. Вона визначає перелік принципів, пріоритетів, завдань організації державного управління на основі залученні громадян, громадських організацій та бізнес-об'єднань до прийняття і реалізації управлінських рішень, підтримки їх права на доступ до документів і дій держави з метою можливості ефективного суспільного контролю за здійсненням нею управлінням країною [31].

Серед політичних результатів впровадження електронного уряду варто виділити: відкритість і прозорість діяльності органів влади; підвищення ступеня політичної участі громадян і органів влади в інформаційному суспільстві; зростання рівня залучення громадян у демократичні процеси; збільшення результативності й ефективності проведеної політики [27].

3. Стрімкий розвиток сфери інформаційно-комунікаційних технологій зумовив значні перетворення в практиці політичних інститутів, зокрема, органів влади та управління. Трансформація політичних взаємовідносин у суспільстві сприяла демократизації та формуванню нової моделі взаємодії влади і суспільства, що ґрунтується на активній участі громадян в політичних процесах та прийнятті політичних рішень. Максимальна інформатизація дозволяє значно розширити простір політичної комунікації держави і громадян і посилити участь, ініціативність та залучення громадян на національному, регіональному та місцевому рівнях публічного життя.

4. Поняття «електронна демократія» розглядають у двох смислах. Говорячи про Е-демократію у вузькому розумінні, мають на увазі застосування інформаційно-комп'ютерних технологій 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. Саме в цьому розрізі ми й розглядатимемо електронну демократію. Прикладом може бути інтерактивна участь жителів у засіданні місцевої ради. Під час транслявання засідання в Інтернеті кожен зацікавлений може висловити своє ставлення до рішень ради, виступів депутатів, і відтак – вплинути на позицію органу влади.

5. В Рекомендаціях Ради Європи визначаються наступні напрямки електронної демократії: е-парламент, е-законотворення, е-голосування, е-правосуддя, е-медіація (досудове вирішення спорів), е-навколишнє середовище (екологія), е-вибори, е-референдум, е-ініціативи, е-голосування, е-консультації, е-петиції, е-політичні компанії, е-опитування [27].

Серед основних переваг електронної демократії можна визначити наступні: істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур; зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень; залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі; залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі; зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень [17]. Форми е-демократії постійно розвиваються й удосконалюються.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження доцільно зробити наступні висновки:

1. Перехід будь-якої країни до інформаційного суспільства вимагає переосмислення, а у окремих випадках і розробки нових механізмів регулювання відносин, що виникають між громадянами, їх об'єднаннями та державою. Логіка розвитку сучасного суспільства і держави потребує не тільки удосконалення державного управління за допомогою його інформатизації, але і нової стратегії державного управління в період становлення та розвитку інформаційного суспільства [64].

Широке застосування інформаційних технологій у сфері державного управління дозволяє підвищити ефективність: міжвідомчої взаємодії; надання державних послуг населенню і організаціям; персональної і колективної роботи співробітників органів державної влади. Визначення пріоритетів у використанні інформаційних технологій у діяльності органів державної влади здійснюється на основі оцінки можливості отримання значущого соціально-економічного результату і обсягу відповідних ресурсів [64].

2. *Інтернет-технології* — це технології створення і підтримки різних інформаційних ресурсів в комп'ютерній мережі Інтернет: сайтів, блогів, форумів, чатів, електронних бібліотек та енциклопедій [29].

Основою Інтернет та Інтернет-технологій є гіпертексти і сайти, що розміщуються в глобальній мережі Інтернет або в локальних мережах ЕОМ.

Інформаційна система – це взаємопов'язані компоненти, які працюють для збору, обробки, зберігання та розповсюдження інформації з метою управління організацією, аналізу, підтримки прийняття управлінських рішень, збільшення наочності в організації [41].

Місія інформаційних систем - це виробництво потрібної для організації інформації для забезпечення ефективного управління всіма її ресурсами,

створення інформаційного і технічного середовища для здійснення управління організацією.

Основне призначення інформаційних – збір, зберігання та розповсюдження інформації з метою підтримки організаційних функцій та прийняття рішень. Крім того, вони виконують функції зв'язку, координації діяльності, контролю, аналізу і візуалізації даних. ІС перетворюють потік вихідних даних у корисну інформацію, використовуючи три основні процедури: введення, обробку та виведення даних. З точки зору бізнесу така система являє собою організаційне та управлінське рішення, засноване на інформаційних технологіях, призначене для роботи з виникаючими проблемами [41].

3. Цифрові трансформації економіки України, розбудова інформаційного суспільства, впровадження технологій електронного урядування та всеохоплююча діджиталізація усіх процесів, у тому числі і ділових, вимагають ґрунтовного вивчення та ефективного запровадження електронного документообігу. У наш час якість функціонування органів державного управління та місцевого самоврядування прямо або опосередковано залежить від їхньої інформаційної інфраструктури, наявних чи перспективних цифрових засобів опрацювання великих потоків різнотипної інформації. Подання вхідних даних, процес їхньої обробки та відображення результатів аналітичного опрацювання, а також прийнятих на їх основі управлінських рішень, відбувається переважно у вигляді електронних документів, що вимагає оптимізації документаційного забезпечення управління органів публічної влади шляхом впровадження систем електронного документообігу.

4. Інструмент, що забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу – це електронний цифровий підпис. Створення електронного документа завершується накладанням електронного підпису. З правової точки зору електронний цифровий підпис – це різновид електронного підпису, який за юридичним статусом прирівнюється до власноручного в разі виконання

технічних умов, визначених законом. А фізично він являє собою унікальний електронний код, за допомогою якого підтверджується цілісність та юридична сила електронного документа, а також однозначно ідентифікується особа, яка його підписала. Тобто, електронний цифровий підпис підтверджує незмінність редакції документа, а у випадку внесення до документа навіть найнезначніших корегувань засвідчує, що цей документ уже не має юридичної сили.

5. Перехід до електронного урядування починається з представлення діяльності органів влади на офіційних владних веб-сайтах та веб-порталах у мережі Інтернет. Це приводить до переосмислення структури і ролі державних служб. Тобто, пріоритетними стають права і потреби громадян. Державні послуги і інформація мають надаватися в той час, у тому місці й у тому вигляді, якого потребують користувачі. Електронні державні послуги мають бути відкритими, загальнодоступними, орієнтованими на користувача, інтегрованими та заснованими на принципі партнерства держави і громадянського суспільства.

Впровадження послуг в електронному вигляді є однією з основних ідей електронного урядування. Взагалі під електронними послугами слід визнавати різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням ІКТ, включаючи Інтернет [54].

6. Інтенсивне впровадження інформаційно–комп’ютерних технологій у роботу державних органів і структур дає можливість наблизити їх до громадян, поліпшити якість і розширити спектр послуг населенню, зробити їх загальнодоступними. Держава як інструмент покликана служити інтересам суспільства, і з впровадженням в органи державної влади й управління в центрі та на місцях інформаційних технологій одержує нові можливості для інформування своїх громадян, урахування їхньої думки з ключових питань, підвищення ефективності своєї діяльності. Тим самим нові інформаційно–комп’ютерні технології міняють характер інформаційної взаємодії суспільства й держави, розширюють права громадян шляхом надання доступу до різноманітної інформації, збільшують можливості людей брати участь у

процесі прийняття політичних рішень і стежити за діяльністю національних урядів [27].

7. Концепція відкритого урядування передбачає здійснення цілісної системи заходів щодо демократизації державного управління з використанням новітніх інформаційних технологій, засобів і форм комунікації. Вона визначає перелік принципів, пріоритетів, завдань організації державного управління на основі залученні громадян, громадських організацій та бізнес-об'єднань до прийняття і реалізації управлінських рішень, підтримки їх права на доступ до документів і дій держави з метою можливості ефективного суспільного контролю за здійсненням нею управлінням країною [31].

Серед політичних результатів впровадження електронного уряду варто виділити: відкритість і прозорість діяльності органів влади; підвищення ступеня політичної участі громадян і органів влади в інформаційному суспільстві; зростання рівня залучення громадян у демократичні процеси; збільшення результативності й ефективності проведеної політики [27].

8. Стрімкий розвиток сфери інформаційно-комунікаційних технологій зумовив значні перетворення в практиці політичних інститутів, зокрема, органів влади та управління. Трансформація політичних взаємовідносин у суспільстві сприяла демократизації та формуванню нової моделі взаємодії влади і суспільства, що ґрунтується на активній участі громадян в політичних процесах та прийнятті політичних рішень. Максимальна інформатизація дозволяє значно розширити простір політичної комунікації держави і громадян і посилити участь, ініціативність та залучення громадян на національному, регіональному та місцевому рівнях публічного життя.

9. Поняття «електронна демократія» розглядають у двох смислах. Говорячи про Е-демократію у вузькому розумінні, мають на увазі застосування інформаційно-комп'ютерних технологій 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. Саме в цьому розрізі ми й розглядатимемо електронну демократію. Прикладом може бути інтерактивна участь жителів у засіданні місцевої ради. Під час транслявання засідання в Інтернеті кожен зацікавлений може висловити своє ставлення до рішень ради, виступів депутатів, і відтак – вплинути на позицію органу влади.

10. В Рекомендаціях Ради Європи визначаються наступні напрямки електронної демократії: е-парламент, е-законотворення, е-голосування, е-правосуддя, е-медіація (досудове вирішення спорів), е-навколишнє середовище (екологія), е-вибори, е-референдум, е-ініціативи, е-голосування, е-консультації, е-петиції, е-політичні компанії, е-опитування [27].

Серед основних переваг електронної демократії можна визначити наступні: істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур; зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень; залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі; залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі; зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень [17]. Форми е-демократії постійно розвиваються й удосконалюються.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В.Б. Державне управління в Україні [Електронний ресурс] : навч. посібник. URL: <https://books.br.com.ua/themes/7/175>. (дата звернення 05.02.2022).
2. Авер'янов В.Б., Пухтецька А.А. Удосконалення організації та діяльності системи органів виконавчої влади з урахуванням європейських принципів і стандартів // Часопис Київського університету права. 2010. №4. с. 110–117.
3. Андросенко А.М. Інформаційні технології в культурі та мистецтві // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Культурологічні трансформації ХХІ ст.: від теорії до практики». Миколаїв: ВП «Миколаївська філія КНУКіМ», 2022. С. 63–65.
4. Бакуменко В.Д., Усаченко Л.М., Червякова О.В. Теоретичні засади державного управління: навч. посібник. К.: ТОВ «НВП Інтерсервіс», 2013. 174 с.
5. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? [Електронний ресурс] // Дзеркало тижня. 2002. № 1 (376). 5-18 січня. URL: <http://www.zerkalonedeli.com>. (дата звернення 15.03.2022).
6. Безверхнюк Т. М., Саханенко С. Є., Топалова Е. Х. Європейські стандарти врядування на регіональному рівні : монографія / за заг. ред. Т. М. Безверхнюк. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2008. 328 с.
7. Білоус В. В. Інноваційні напрямки інформатизації судочинства // Теорія та практика судової експертизи і криміналістики: збірник наукових праць. Х. : Право, 2011. Вип. 11. С. 97–106.
8. Бойчун С. О. Електронна демократія як тенденція глобального політичного розвитку: автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.04 / С. О. Бойчун ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, Ін-т міжнар. відносин. К., 2010. 16 с.

9. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю [Електронний ресурс]. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Bondarenko.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Bondarenko.pdf) (дата звернення: 25.04.2022).
10. Бухтатий О. Є. Публічні комунікації та електронна демократія в Україні: проблеми і перспективи [Електронний ресурс] // Вісник Харківської державної академії культури. Серія : Соціальні комунікації. 2016. Вип. 48. – С. 108-120. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/haksk_2016_48_12 (дата звернення: 05.03.2022).
11. Валевський О.Л., Ребкало В.А. Державне управління як інструмент впровадження реформ в Україні // Аналітика і влада. 2012. №6. с. 139 – 144.
12. Вернудіна І. В. Особливості політико-психологічної комунікації у сфері публічного управління // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Сер. Філософія. 2015. № 4. С. 80-86.
13. Вітер Д.В, Прокопенко Л.Л., Руденко О.М., Усаченко Л.М. Державне управління та європейська інтеграція: навч. посібник. К.: ТОВ «НВП Інтерсервіс», 2013. 153 с.
14. Гайдученко С. Організаційна культура публічного управління у контексті глобалізації суспільних процесів // Актуальні проблеми державного управління. 2014. Вип. 4. С. 60-63 URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2014_4_17 (дата звернення: 17.01.2022).
15. Голобородько Т. В., Дубіна О. Д. Використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні: досвід України та європейські орієнтири [Електронний ресурс]. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/6_2018/39.pdf (дата звернення: 05.03.2022).
16. Грицяк Н. В. Електронна демократія: простір довіри та політичної взаємодії [Електронний ресурс] // Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 193–197. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/avlad_2012_6_32 (дата звернення: 11.04.2022).

17. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія як механізм політичної взаємодії : навч.-метод. рек. К. : НАДУ, 2013. 44 с.

18. Громадянське суспільство України: сучасний стан і перспективи впровадження європейських стандартів взаємодії з державою : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (12 груд-ня 2013 р., м. Київ) / упоряд. В. М. Яблонський, О. А. Корнієвський, П. Ф. Вознюк; за заг. ред. О. А. Корнієвського. К. : НІСД, 2014. 192 с. (Сер. «Громадянське суспільство», Вип. 1).

19. Демідюкова О.М. Е-урядування в Україні: майбутнє чи реалії сьогодення? // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2011. № 17(171). с. 21-27.

20. Державна кадрова політика в Україні: стан, проблеми та перспективи розвитку: наук. доп. / авт. кол. : Ю. В. Ковбасюк, К. О. Ващенко, Ю.П. Сурмін та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Ю. В. Ковбасюка, д-ра політ. наук, проф. К. О. Ващенка, д-ра соц. наук, проф. Ю. П. Сурміна (кер. проекту). К.: НАДУ, 2012. 72 с.

21. Державна служба в Україні: соціально-правовий та організаційний аспекти : навч. посібник / Ю. П. Сурмін, Т. В. Мотренко, Р. А. Науменко, Л. М. Гогіна, В. Д. Бакуменко. [та ін.]. 2011. С. 204

22. Діденко Н.Г. Публічне управління та адміністрування як професійна діяльність державних службовців [Електронний ресурс] // Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : кол. моногр. URL: http://www.zgia.zp.ua/gazeta/monodrupradmin_93.pdf. – (дата звернення: 17.01.2022).

23. Дніпренко Н. К. Е-демократія як нова якість взаємодії влади та громадськості [Електронний ресурс] // Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 197–203. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/avlad_2012_6_33 (дата перегляду 18.01.2022).

24. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Частина 14 : Електронна взаємодія органів публічної влади / [С. П. Кандзюба, О. М. Хошаба, Ю. Б. Пігарєв]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с

25. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Частина 3: Електронна демократія: основи та стратегії реалізації / [Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, І.Б. Жиляєв]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.

26. Європейські орієнтири адміністративного реформування в Україні: монографія / за заг. ред. : В. Д. Бакуменка, В. М. Князева; В. Д. Бакуменко (кер. авт. кол.), Л. М. Гогіна, І. В. Козюра, С. О. Кравченко, Ю. Г. Кальниш, Л. Г. Штика. Київ : Вид-во НАДУ, 2005. 172 с.

27. Ємельяненко О.М. Електронний уряд: інноваційні підходи до політики і управління в інформаційному суспільстві : автореф. дис... канд. політ. наук : 23.00.02 / О. М. Ємельяненко; Одес. нац. юрид. акад. О., 2008. 17 с.

28. Ібадов Т., Міхайліна Т. В. Електронне правосуддя: перспективи та проблеми впровадження [Електронний ресурс]. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npmaup_2016_50_12 (дата звернення: 22.03.2022).

29. Інтернет-технології [Електронний ресурс]. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%97> (дата звернення: 05.02.2022).

30. Кандауров С. Прозорість та відкритість влади як запорука демократичного управління [Електронний ресурс]. – URL: <http://elearn.univector.net/file.php/14/Material.html>. (дата звернення 26.03.2022).

31. Карлова В. Впровадження концепції відкритого урядування в Україні як інструмент демократизації державного управління [Електронний

ресурс]. URL: <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2017/03/blog-post.html> (дата звернення: 03.02.2022).

32. Класифікація інформаційних технологій. [Електронний ресурс]. URL:https://stud.com.ua/50120/informatika/klasifikatsiya_informatsiynih_tehnologiy (дата звернення: 05.02.2022).

33. Климков І. І. Електронна демократія та формування ціннісно-сміслових орієнтирів сучасного світу [Електронний ресурс] // Наукові праці МАУП. 2016. Вип. 50. С. 57–62. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npmaup_2016_50_12 (дата звернення: 17.03.2022).

34. Коваль Р. А. Інформаційне забезпечення діяльності органів державної влади в умовах глобалізації на регіональному рівні [Електронний ресурс]. URL: <https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/PublicAdministration/vol1/103-111.pdf> (дата звернення: 05.02.2022).

35. Коврига О.С. Розвиток публічного адміністрування як умова вдосконалення функціонування органів влади // Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. 2018. Том. 29 (68). №2. с. 14–18. (Серія «Державне управління»).

36. Конституція України : офіц. текст : [прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. із змінами, внесеними Законом України від 8 грудня 2004 р. : станом на 1 січня 2006 р.]. Київ : Мін-во Юстиції України, 2006. 124 с.

37. Концепція адміністративної реформи в Україні [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Верховної ради України. – URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/810/98> (дата звернення: 21.03.2022).

38. Концепція галузевої програми інформатизації судів загальної юрисдикції, інших органів та установ судової системи [Електронний ресурс]. URL: http://court.gov.ua/tu16/info_suddi/conzercsia (дата звернення: 15.03.2022).

39. Кузьменко О.В., Пастух І.Д., Плугатир М.В., Співак М.В., Підвисоцький В.В. Адміністративне право: Мультимедійний навчальний посібник / Національна академія внутрішніх справ [Електронний ресурс]. URL:

https://arm.naiu.kiev.ua/books/adm_pravo_zch/info/autors.html (дата звернення: 05.04.2022).

40. Кушакова-Костицька Н. В. Розвиток електронного судочинства в Україні: проблемні питання // Науково-інформ. Вісн. Право. 2013. №7. С. 139–145.

41. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби Навчальний посібник[Електронний ресурс]. URL: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/246958/mod_resource/content/0/d0%9d%d0%b0%d0%b2%d1%87%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%b8%d0%b9%20%d0%bf%d0%be%d1%81%d1%96%d0%b1%d0%bd%d0%b8%d0%ba.pdf (дата звернення: 05.02.2022).

42. Манжола П. Г. Взаємодія влади та громадян: практика легітимації інститутів влади у новітній історії України // Стратегічні пріоритети. 2007. № 1. С. 58–64.

43. Мартиненко В.М. Інноваційна стратегія демократичного розвитку України: від місцевої демократії до демократичної держави : монографія. Харків : Константа, 2004. 225 с.

44. Мезенцев А. В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень // Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 1 (48). С.2 – 6.

45. Мороз О.С. Ефективність публічного управління в виконавчих органах місцевого самоврядування // Економіка і організація управління. 2016. № 3 (23). С. 243-251.

46. Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 - 2020 роки [Електронний ресурс] : Схвалено Указом Президента України від 26 лютого 2016 року № 68/2016. – URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/> (дата звернення: 05.02.2022).

47. Оболенський О. Ю. Провісники нового публічного управління // Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: європейський

контекст : матеріали наук.-практ. конф., Дніпропетровськ, 15-16 травня 2009 р. / за заг. ред. С. М. Серьогіна. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2009. С. 3-8.

48. Обушна Н. І. Публічне управління як нова модель організації державного управління в Україні: теоретичний аспект // Ефективність державного управління :Збірник наукових праць. 2015. Вип. 44. С. 53-63

49. Окіс О. Я. Професійний розвиток державних службовців центральних органів виконавчої влади як фактор стабілізації державної служби України : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.03 «Державна служба» / О. Я. Окіс ; Ін-т законодавства Верхов. Ради України. Київ, 2009. 20 с.

50. Основні положення державної політики у сфері використання інформаційних технологій у діяльності органів державної влади [Електронний ресурс].URL:https://stud.com.ua/34544/informatika/osnovni_polozhennya_derzhavnoyi_politiki_sferi_vikoristannya_informatsiynih_tehnologiy_diyalnosti_organiv_(дата звернення: 12.04.2022).

51. Панцир С. , Когут А. Е-демократія в Україні: рекомендації щодо впровадження політики та забезпечення її результативності [Електронний ресурс]. URL: <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/28784.pdf> (дата перегляду 15.04.2022).

52. Петрушенко Ю. М. Місцевий розвиток за участі громади : монографія [у 2 т.]. Том 2: Інституційні та прикладні аспекти управління місцевим розвитком, орієнтованим на громаду / [за заг. ред. Ю. М. Петрушенка]. Суми : Університетська книга, 2014. 368 с.

53. Плоский К. Основні проблеми та напрями залучення молоді до державної служби [Електронний ресурс] // Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. – 2009. – Вип.3. – С.263-270. – URL: <http://visnyk.academy.gov.ua/wp-content/uploads/2013/11/2009-3-34.pdf> (дата звернення: 09.04.2022).

54. Про адміністративні послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 19.02.2022. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534> (дата звернення: 05.02.2022).

55. Про державну службу [Електронний ресурс] : Закон України від 01.01.2022р. № 889-VIII. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 11.01.2022).

56. Про електронні довірчі послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 01.01.2022. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534> (дата звернення: 05.02.2022).

57. Про Стратегію державної кадрової політики на 2012-2020 роки: Указ Президента України від 1 лютого 2012 року №45/2012 [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/45/2012>. (дата звернення: 17.01.2022).

58. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» [Електронний ресурс] : Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. URL: <http://www.president.gov.ua/documents/52015-18245>. (дата звернення: 17.01.2022).

59. Про схвалення Концепції реформування системи професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 грудня 2017 р. № 974-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974-2017-%D1%80> (дата звернення: 05.02.2022).

60. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/> (дата звернення: 05.02.2022).

61. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / За заг. ред.

С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха, О. Сосніна, П. Жукаускаса, Й. Вайнхардт, Р. Андрюкайтене ; Запоріж. держ. інж. акад. Запоріжжя : ЗДІА, 2016. 606 с.

62. Саркісова К. Електронна демократія як форма політичної комунікації в сучасному суспільстві [Електронний ресурс] // Політичний менеджмент. 2007. № 1. С. 66-74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ПоМе_2007_1_9 (дата звернення: 05.02.2022).

63. Старченко А.Ю. Інформатизація державного управління в умовах проведення адміністративної реформи в Україні [Електронний ресурс]. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2244/1/%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D16.pdf> (дата звернення: 14.03.2022).

64. Степанов В. Ю. Сучасні інформаційні технології в державному управлінні [Електронний ресурс] // Економіка та держава 2010. № 9. С. 101-103. URL: <http://www.economy.in.ua/?op=1&z=1014&i=29> (дата звернення: 25.03.2022).

65. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні [Електронний ресурс] : Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/> (дата звернення: 05.02.2022).

66. Фірсова О. Д. Інформаційні технології як фактор соціальної трансформації суспільства [Електронний ресурс]. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=629> (дата звернення: 22.03.2022).

67. Чукут С. А. Впровадження електронного парламенту в Україні в контексті сучасних світових тенденцій // Держава та регіони. Сер. Держ. упр.. 2016. Вип. 1. С. 133–137.