

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА ДРУГИМ РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ (МАГІСТР)
НА ТЕМУ:
ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Виконала: студентка 6 курсу 635мз групи

Галузь знань: 28 Публічне управління та
адміністрування

Спеціальності: 281 Публічне управління та
адміністрування

Майнгард Тетяна Сергіївна

Керівник: кандидат політичних наук, доцент
Бондар Ганна Леонідівна

Рецензент: кандидат наук з державного
управління, доцент

Штиршов Олександр Миколайович

м. Миколаїв – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	7
1.1 Джерельна база, основні поняття та категорії дослідження	7
1.2. Законодавча та нормативно-правова база дослідження.....	21
1.3. Закордонний досвід впровадження електронного урядування.....	33
Висновки до розділу 1.....	49
РОЗДІЛ 2. ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	52
2.1. Особливості та проблеми взаємодії органів влади та громадськості в процесі впровадження електронного урядування в Україні.....	52
2.2. Відкриті дані органів державної влади та «цифрова участь» громадян.....	62
Висновки до розділу 2.....	70
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	72
3.1. Проблеми та особливості впровадження електронного урядування в Україні на сучасному етапі.....	72
3.2. Шляхи вдосконалення електронного урядування.....	76
Висновки до розділу 3.....	84
ВИСНОВКИ.....	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	93

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Вільне інформаційне суспільство закладає основу прозорості державної влади, демократизації всієї публічної сфери, справжнього утвердження конституціоналізму. Процес європейської інтеграції, що триває в нашій державі, призвів до реформ у правовій сфері, які передусім включають реформи державного управління, засновані на принципах гуманізму, відкритості та загальнодоступності. Це забезпечується належним функціонуванням системи електронного урядування, яка базується на прогресі сучасних інформаційних технологій, забезпечує платформу для спілкування між урядом, бізнесом та громадськістю, долає проблеми корупції та закритості національних органів влади та місцевого самоврядування.

Електронне урядування як цілісна сучасна система забезпечує взаємодію державної влади та громадянського суспільства, має важливе практичне значення для забезпечення дотримання міжнародних стандартів під час реформування сфери публічного управління. Система електронного урядування надає можливість громадського контролю за діяльністю органів державної влади, сприяє прозорості, прибирає корупційні ризики, сприяє підвищенню рівня законності прийняття адміністративно-правових рішень, а також сприятиме соціально-економічному розвитку України.

В Україні триває процес реформування електронного урядування та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), електронного документообігу, надання електронних послуг громадянам, відкриті дані, запровадження практики електронної демократії, інформатизації, згідно зобов'язань узятих Україною під час підписання Угоди про асоціацію з ЄС на шляху до європейської та євроатлантичної інтеграції. Тому нагальним є комплексне наукове дослідження зазначених процесів та змін.

Ступінь розробки проблеми. Джерельну базу дослідження складають роботи українських та закордонних науковців, які розкривають різні аспекти державних процесів, пов'язаних з реформуванням електронного урядування в Україні та світі. Так, особливості адміністративно-правового регулювання та особливості впровадження реформ щодо електронного урядування у сфері публічного управління в Україні досліджували: Е. Аблякимов, В. Авер'янов, В. Батіг, Ю. Битяк, О. Бандурка, О. Баранов, І. Бачило, Д. Бахрах, В. Брижко, В. Василюк, Г. Бондар, А. Венгеров, Г. Виноградов, О. Гаврилов, І. Гостев, І. Дорда, В. Капилов, Б. Кормич, Р. Калюжний, В. Курушин, Я. Лазур, А. Марущак, В. Олефір, О. Нікітенко, П. Пашко, А. Серенок, О. Синсокий, С. Хрипко, В.Цимбалюк, І. Чансел, М. Швець, І. Шопіна, М. Шульга та інші.

Вагомий внесок у дослідження поняття електронного урядування, його складових та впровадженню в практичну діяльність внесли такі науковці як І. Клименко, П. Клімушин, А. Серенок, А. Семенченко, В. Єганов, С. Чукут, В. Загвойська, М. Ватковська та багато інших.

Мета роботи: дослідити основні шляхи розробки, впровадження та реалізації системи електронного урядування в Україні та напрямів його удосконалення.

Для досягнення мети було визначено наступні **завдання**:

- проаналізувати джерельну базу, розкрити основні поняття та категорії дослідження
- проаналізувати законодавчу та нормативно-правову базу дослідження;
- проаналізувати закордонний досвід впровадження системи електронного урядування;
- проаналізувати особливості та проблеми взаємодії органів влади та громадськості в процесі впровадження електронного урядування в Україні;
- охарактеризувати особливості відкритих даних органів державної влади та «цифрової участі» громадян;

- розкрити проблеми та особливості впровадження електронного урядування в Україні на сучасному етапі;

- запропонувати шляхи вдосконалення електронного урядування.

Об'єктом дослідження є електронне урядування в публічному управлінні.

Предмет дослідження є особливості, проблеми та шляхи вдосконалення електронного урядування в Україні.

Методи дослідження. При проведенні дослідження було використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів пізнання, що дало змогу дослідити теоретичні основи та практичний досвід впровадження електронного урядування в публічному управлінні. Зокрема, використовувались наступні методи: аналізу – пошук та ознайомлення з різними мережевими ресурсами, програмами та порталами електронного урядування, надання послуг громадянам та способи отримання цих послуг; порівняння – порівняння етапів та механізмів електронного урядування. Крім того, за допомогою методу аналогій визначено можливість впровадження світових здобутків у сфері електронного урядування. Для уточнення наукових понять використовується метод теоретичного узагальнення.

У роботі також використовувались такі загальнонаукові методи, як метод аналізу та синтезу, метод індукції та дедукції.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в даній роботі зроблена спроба комплексного дослідження особливостей, проблем та шляхів вдосконалення електронного урядування в Україні, що дозволило розробити рекомендації для розвитку даної сфери в Україні. Розглянуто на прикладі європейських держав програми з розвитку стартапів, та їх підтримку державою.

Практичне значення одержаних результатів. Положення і висновки дослідження можуть бути використані в практичній діяльності органами

державної влади та органами місцевого самоврядування, їх керівниками, у навчальному процесі при підготовці студентів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», сприятимуть реформуванню механізмів електронного урядування в Україні.

Апробація результатів магістерського дослідження. Основні результати магістерського дослідження були представлені на Всеукраїнській щорічній науково-методичній конференції «Могилянські читання – 2022: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти (м. Миколаїв, 7-11 листопада 2022 р.) у вигляді тез на тему: «Електронне урядування в Україні», С. 71-73.

Структура роботи зумовлена її метою та завданнями і складається зі вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає - 115 сторінок, з яких – 92 сторінки основного тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Джерельна база, основні поняття та категорії дослідження

Трансформація процесів в публічному управлінні відбувається відповідно до цінностей, які визначені міжнародними конституційними стандартами. Розвиток електронного урядування неможливий поза межами принципів електронного урядування. Хоча досліджуваний термін з'явився більше двадцяти років тому, проте загальноновизнаної дефініції не існує. Першочергово звернемося до онтологічної сутності поняття, поділивши його на дві складові.

«Урядування - це діяльність, що полягає у регулюванні, що включає всі механізми соціального контролю або впливу на поведінку з будь-якого джерела. Саме, регулювання з боку держави – це оприлюднення правил юридичного характеру, що супроводжуються механізмами моніторингу та виконання» [41, с. 10]. Отже, «урядування передбачає певні нормотворчі функції, що підлягають контролю за їх виконанням від уповноважених державних інституцій. На думку Стоуна регулювання в широкому розумінні - це накладене державою обмеження, що може здійснюватися окремими особами чи організаціями, і підтримується загрозою санкції» [41, с. 10].

Поняття «електронне урядування» розуміється як таке, що «використовує інформаційні технології, що є не просто технологіями, а результатом трансформаційних взаємодій» між інструментами та людьми» [51, с. 78]. Інформаційні системи можуть бути визначені як «системи людських і технічних компонентів, які приймають, зберігають, обробляють, виводять і передають інформацію. Вони можуть базуватися на будь-якій комбінації людських зусиль,

методів на паперових носіях та інформаційних технологіях (далі - ІТ). Щоб функціонувати, ІТ має бути частиною інформаційної системи. Інформаційні системи не обов'язково включають комп'ютери та телекомунікаційне обладнання. Інформаційні системи - це не просто інформаційні технології, оскільки вони стосуються людей та їхньої поведінки. Використання цифрової обчислювальної техніки в державному управлінні передбачає виконання широкого спектру функцій. Ми обробляємо електронні документи як джерела інформації. Вони забезпечують офіційне спілкування за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), виконують автоматизовані операції за допомогою програм, призначених для виконання конкретних завдань, і зазвичай зберігають електронні сліди своєї діяльності. Ця розробка є загально визнаною та усталеною. Реформовані технології та організації створюють нові навички на користь громадян» [85, С. 15].

Найпоширенішими визначеннями в зарубіжній літературі, використаними з роботи Лейна і Лі, є наступне: надавати урядову інформацію та послуги для партнерів, співробітників, інших установ, державних установ» [98, с.123]. У зарубіжні автори визначають електронний уряд через системи, що надають державні послуги, через «використання інформаційних технологій (ІТ), інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та інших телекомунікаційних технологій на основі веб-технологій для покращення та/або підвищення ефективності та результативності надання послуг у державному секторі» [24, с. 158].

Але тоді підхід, за яким електронний уряд ототожнюється з використанням ІКТ в управлінні (яке ми називаємо первинним), значно розширює його правову природу. Уряд здатний трансформувати адміністрування за допомогою ІКТ або зазвичай використовується для опису нових форм управління навколо ІКТ.

І. Колесніченко визначив та узагальнив основні підходи до розуміння

поняття «електронний уряд». «Перший підхід - електронний уряд як електронна послуга з надання публічних послуг. Він ґрунтується на широко поширеній практиці передачі ефективного регулювання ІКТ від бізнес-сектору до державного сектора. Це забезпечує доступ до нових рівнів якості обслуговування, зручності користувача, одночасно знижуючи транзакційні витрати. Другий підхід - електронний уряд як високотехнологічна організація, функціонування якої забезпечується сучасними засобами ІКТ. Цей підхід походить з точки зору інформаційної ери. Лише організація всієї державної діяльності на основі ІКТ може забезпечити трансформацію державного сектора відповідно до нових вимог часу. Третій підхід розглядає електронний уряд - як нову модель регулювання, придатну для економік, що розвиваються, та інформаційних суспільств. Це не лише більш широке тлумачення, яке увібрало перші два підходи, а й принципово новий погляд на організаційний зміст органів влади, держави та державного регулювання» [53, с.54].

Електронне урядування – це не лише використання комп'ютерних технологій в адміністративній діяльності. Системи електронного урядування включають не лише технічні аспекти інформаційних систем, а й інтегровані організаційні та правові елементи. Зміни в законах і нормативно-правових актах, нові судові рішення та адміністративна практика можуть спричинити правові зміни та вимагати відповідних змін у системах ІКТ. Інформаційні системи настільки складні, що важливо їх оновлювати відповідно до законодавчих змін. Однією з ключових цілей у розвитку електронного урядування є покращення взаємодії між державними установами. Інформаційні системи пов'язані між собою, частково інтегровані та створюють складні зв'язки. Консолідація може означати, що зміни в одному нормативному акті передбачають необхідність зміни взаємопов'язаної інформації на інших рівнях системи.

Відповідно до світової практики, розвиток систем електронного

урядування (розроблені Лейне і Лі) має п'ять основних етапів.

«Перший етап – це створення веб-ресурсів для різних міністерств, що містять інформацію про їхні місії та сфери діяльності.

Другий етап - відображається перший елемент інтерактивності (електронний прийом).

Третій етап – поява повномасштабної інтерактивності з можливістю проведення операцій онлайн.

Четвертий етап – створення єдиного порталу для різних відділів і служб. Це дозволяє нам здійснювати всі види операцій, які раніше вимагали прямого контакту з державними установами.

П'ятий етап – створення електронної системи державного управління на основі єдиних стандартів та урядового порталу як єдиної точки доступу до всіх послуг як для громадян, так і для бізнесу» [48, с.4].

Такий етап є історичним і відбувається практично у всіх країнах, де впроваджені системи електронного уряду (електронний уряд Республіки Казахстан подолав чотири етапи розвитку). Згідно з А. Серенко, Україна також пододала ці етапи, а в 2010 році авторка зазначила, що наша країна перебуває на третьому етапі.

«Проте 7-крокова модель інтеграції технологій стала доступнішою для гуманітарних уявлень і сучасності. Розширена присутність: більш динамічна, професійна інформація, що поширюється та регулярно оновлюється на численних урядових сайтах. Інтерактивна присутність: Уряди використовують загальнодержавні або національні портали для надання доступу до послуг у багатьох установах. Транзакційна присутність: громадяни та компанії можуть персоналізувати або налаштовувати національні чи державні портали. Вертикальна інтеграція: інтегровані, віртуальні, фізичні або обидві подібні послуги надаються різними рівнями управління. Горизонтальна інтеграція: комплексне та цілісне бачення для всього уряду. Повністю інтегрована

присутність: визначається як повністю інтегрована як вертикально, так і горизонтально» [82].

Практичним розширенням електронного урядування сьогодні є функціонування порталів відкритих даних, які дозволяють громадянам отримувати доступ до необроблених даних, які вони можуть аналізувати, здійснювати пошук в базах даних урядових документів в Інтернеті та механізми запитів доступу. Проактивне оприлюднення та відкритість даних, можливість публічного обговорення, комунікація знизу-вгору (від громадян до державних установ) та електронні засоби. Він надається через відкритий вихідний код і значно покращує принципи прозорості та доступності для державних установ – усе це передбачено в моделі електронного уряду e-Government 2.0 (E-Gov 2.0).

Тому ми погоджуємось, що сьогодні потрібно говорити про третинний еволюційний розвиток концепції електронного урядування. Це використання інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні в поєднанні з організаційними змінами та новими навичками для покращення державних послуг і демократичних процесів. .

Слід зазначити, що «національні закони також визначені в концептуальній категорії електронного уряду. Відповідно до концепції розвитку електронного урядування в Україні, «електронне урядування – це форма організації управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення потреб громадян, розвиток інформаційно-комунікаційних технологій для формування держави нового типу» [59].

У законодавстві України закріплене поняття як «концепція еволюції», воно є застарілим, оскільки не відображає сучасних тенденцій і має багато недоліків.

«По-перше, воно включає широку декларативну категорію, водночас опосередковано визначаючи основну сутність поняття – державну управлінську діяльність, що здійснюється за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. По-друге, незрозуміло, що мали на увазі депутати, коли визначали «для формування держави нового типу. По-третє, акцентується увага на задоволенні потреб громадян. Сучасний електронний уряд – це система, яка характеризує дуже широкий спектр відносин між державними органами та окремими особами (і це не завжди громадяни, іноземці, особи без громадянства, біженці), також може бути широкий спектр пропозицій послуг, оскільки встановлення відносин між урядами та корпораціями також є частиною сучасної системи управління) подібно до юридичних осіб» [111].

Сфера електронного урядування розширюється, охоплюючи надання послуг у різних сферах. Зокрема:

- Електронне урядування з акцентом на національних процесах управління (G2G).
- Електронні послуги (G2C / G2B), спрямовані на надання публічних послуг громадянам і бізнесу.
- Електронне громадянство (C2G, B2G) [10, близько 1916], зосереджене на внеску громадян і бізнесу в управління.

Інші дослідники додають четвертий тип (державні службовці).

А. Мезенцев описує систему так, що «водночас громадяни матимуть доступ до публічної інформації, кращі та ефективніші державні послуги, можливість впливати на ухвалення та виконання важливих державних рішень. Це спрощує ведення бізнесу, надає швидший доступ до органів державної влади, а також допомагає підприємствам і органам влади працювати разом ефективніше та результативніше. Влада координує дії, вирішує конкретні завдання, покращує якість державних послуг, стає відкритою, прозорою, гнучкою до запитів громадян та бізнесу. Перехід до електронного урядування

означає трансформацію всіх форм діяльності державного органу, зміну його структури, завдань і функцій. Успіх цього переходу залежить від правильної стратегії і тактики, координації та ефективної взаємодії всіх суб'єктів цього процесу» [65].

У зв'язку з цим ми вважаємо, що сьогодні електронне урядування слід розуміти ширше, ніж надання електронних послуг технічними засобами. Це пояснюється тим, що управління значно розширює свою сферу, включаючи участь усіх зацікавлених сторін в управлінні. Електронне урядування є ефективним інструментом для реалізації кращого урядування. Тому з часом уряди запропонували повний спектр нових інформаційних і комунікаційних технологій для трансформації влади на основі демократії, інклюзивності з високими результатами.

Крім того, незважаючи на впровадження електронних комунікацій, держава все ще продовжує реалізовувати той же тип виробництва і не відмовилася від традиційних методів виробництва, тому говорити про новий тип держави неможливо. Оновлена система управління пропонує нові зміни, спрямовані на створення цифрового суспільства та цифрової економіки, зосереджуючись на корисному та орієнтованому на людину розвитку.

Електронний уряд визначається як форма адміністративної організації. Тобто вони зазвичай мають національний характер. Дійсно, загалом означена система залежить від внутрішніх факторів, насамперед економічного розвитку. Багато розвинутих країн інвестують значні кошти, ресурси та зусилля для вдосконалення інструментів електронного урядування та пошуку інноваційних способів їх використання для більш ефективного надання державних послуг. Навпаки, країни, що розвиваються, стикаються з нестачею економічних ресурсів для розробки та впровадження технологій, що збільшує розрив між країнами в рівні впровадження електронного уряду для кращого управління.

Згідно з дослідженням Організації Об'єднаних Націй (ООН) у 2018 році,

наразі «існують значні відмінності між регіонами світу щодо готовності до електронного урядування, при цьому Європа має перевагу над іншими регіонами, Сполучені Штати знаходяться посередині, а Азія - позаду. Останнє місце у Африки» [27].

Таким чином, електронний уряд пропонує широкий спектр можливостей доступності, але крім цього, він створює власні перешкоди для такої відкритості, оскільки саме доступність інформації існує як основна проблема. Наази спостерігається негативна кореляцію між цифровим доступом і соціальною відчуженістю. Використання Інтернету відкриває потенціал для електронної інклюзії, але також створює ризик нового цифрового розриву через відсутність доступу до ІКТ у країнах з низьким рівнем доходу.

Як зазначає заступник Генерального секретаря ООН з економічних і соціальних питань Л. Женьмін: «Країна, що не має виходу до моря, у процесі розвитку. Крім того, ми повинні враховувати притаманні нові й безпрецедентні ризики. Без ретельного проектування та нагляду інструменти штучного інтелекту завдають шкоди вразливим верствам населення, посилюють існуючу нерівність, розширюють цифровий розрив, зменшують робочі місця та економіку, конфіденційність, відмову в обслуговуванні та інші проблеми кібербезпеки можуть мати негативний вплив на навколишнє середовище» [25, с. 56].

Відповідно до Глобального дослідження електронного уряду 2018, «кількість національних веб-сайтів з інформацією про конкретні програми, які обслуговують жінок, дітей, людей з обмеженими можливостями та людей похилого віку, зростає. Також держави-члени ООН дедалі більше задовольняють потреби маргіналізованих груп шляхом більш цілеспрямованого втручання та надання послуг. Однак велика частина населення світу залишається офлайн. Це збільшує ризик того, що вразливі групи, які не мають доступу до Інтернету, ще більше відставатимуть від

цифрового світу, що стрімко розвивається» [27, с. 85].

Наразі електронне урядування знаходиться на підйомі, і цей процес триває. Таке розширення включає не тільки збільшення обсягу та різноманітності послуг, а й об'єктів взаємодії. Електронне урядування тепер виходить за межі національних територіальних кордонів. Спільні глобальні зусилля зосереджені на більш широкому визнанні інституційних зв'язків між економічними, соціальними та екологічними аспектами сталого розвитку. Електронне урядування також використовується як ресурс для досягнення вищого стандарту життя.

Цифрова взаємодія служить інструментом розвитку для країн, щоб вчитися одна в одній, визначати сильні сторони та проблеми в електронному урядуванні та формувати політику та стратегії в цій сфері. «Розвиток інформаційного суспільства також може спровокувати розвиток електронних технологій і прискорити процес участі та залучення громадян та іноземців, до національного та місцевого управління. Електронні інновації у світі також вплинули на зміни у формах участі, що стало поштовхом до появи електронних консультацій, електронних звернень, електронних петицій, ідей громадського розвитку в електронній формі тощо. Усі вищезазначені цифрові рішення є частиною інформаційного суспільства, цифрової демократії»[36].

Р. Лінднер, Г. Айхгольц і Л. Хеннен стверджували, що «Інтернет може забезпечувати комунікацію попри часові та просторові обмеження, а також національні та мовні кордони, і тому може використовуватися як засіб транснаціональних політичних зв'язків з громадськістю. Це початок нової системи для японського уряду. Хоча зараз спостерігається занепад національної публічної сфери з пасивною аудиторією та незадоволеною політикою, Інтернет забезпечить більш інклюзивне, цілеспрямоване та транснаціональне громадянське суспільство»[202].

Така міжнародна сфера виглядає принаймні так :

- «Електронний уряд сприяє обговоренню та покращує надання інформації міжурядовим органам, включаючи Генеральну Асамблею ООН, ECOSOR, ЮНІСЕФ, ВООЗ та інші органи ООН.

- Глобальні лиха, такі як повені, циклони, тайфуни та посухи, мають транскордонний характер, що робить важливим міжрегіональний і глобальний обмін даними та координацію між залученими країнами та регіонами. Це партнерство є особливо корисним для економічно вразливих країн, які можуть не мати достатнього бюджету чи персоналу, щоб взяти на себе відповідальність за всі етапи зменшення ризику стихійних лих.

- Кібербезпека є ключовим елементом переходу до сталого електронного урядування. Заходи безпеки мають першорядне значення і повинні бути стратегічно інтегровані у функціональні можливості систем електронного урядування на етапі проектування. Світ все більше визнає ІКТ основним стимулом для соціально-економічного розвитку, але попередження про неналежне використання викликають питання про національну безпеку та захист окремих осіб, компаній та установ» [202].

Як зазначає М. Яцишин «програми, комп'ютерні віруси, мережі, керовані ботами, збір особистих і фінансових даних, продаж даних, прийом грошей за фінансову інформацію є величезною загрозою. У травні 2017 року кібератака з використанням вірусу WannaCry спричинила хаос у критичній інфраструктурі підприємств і лікарень у понад 150 країнах. 27 червня 2017 року була здійснена ще одна масштабна кібератака за допомогою вірусу Petya. Модифікованої версії вірусу Wannacry, і найбільше вразив Україну, але також й Нідерланди, Польщу та Францію. У 2016, 2018 і 2019 роках Strontium Group оприлюднила медичні записи та електронні листи, отримані від спортивних і антидопінгових офіційних осіб. Зокрема, жертвами останніх атак стали шість національних і міжнародних спортивних і антидопінгових організацій на трьох континентах. Тому кібербезпека є ключовим компонентом електронного

урядування, а електронний уряд може розвиватися та ефективно функціонувати лише завдяки міжнародній співпраці» [45].

Враховуючи вищенаведене, пропонуємо наступне визначення електронного урядування – це форма адміністративної організації, реалізована за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, спрямована на систематичну взаємодію міжнародних та національних інституцій, сприяння ефективності, відкритості та прозорості функціонування органів державної влади, населення та суб'єктів господарювання.

Оскільки електронне урядування має включати не лише організаційні та інформаційні інструменти, а й основні теоретичні та правові інструменти при створенні ефективних систем та визначенні векторів розвитку та принципів функціонування. О. Ю. Кудрявцев зазначає, що «схему векторів розвитку можна умовно розділити на два рівні: теоретичний рівень, який визначає основу для побудови та функціонування нових типів державних структур, та всі можливі національні, географічні та культурні та інші характеристики, які ті чи інші суспільства переносять до розвинених систем електронного урядування» [64, с.45].

Оскільки закон є концептуальною складовою електронного уряду, зміни, спричинені розвитком систем законодавства та систем загального права, є типовими елементами електронного уряду та повинні розглядатися як необхідні організаційні зміни. Метою є не лише покращення послуг та ефективності, а й гарантування правильних індивідуальних рішень, надійна співпраця між органами влади, відображення політичних інтересів та свобода цифрового навчання.

Норвезький професор Д. Шартум структурує наслідки розвитку електронних урядів та інформаційних систем у правовій системі двома основними способами. «По-перше, право є основою інформаційних систем. Якщо інформаційна система планується, проектується і впроваджується,

необхідно керуватися загальним законодавством, судовими рішеннями тощо. Ці правила актуальні, але вони не обов'язково підлягають автоматизації або перетворенню в програмний код. Більшість регіонів загального права пов'язані з цією програмою розвитку інформаційної системи електронного уряду. Перш за все, це норми конституції, що формують основи побудови та функцій уряду, комплексний стандарт, а також закони, що стосуються уряду, персональних даних, свободи інформації та архівної справи. Включати підтримку ІКТ для всіх заходів уряду, включаючи здійснення державної влади»[50].

«По-друге, у зв'язку з пов'язаними урядовими схемами майже завжди необхідний комплексний спеціальний закон (наприклад, щодо податків, тарифів, соціальних інтересів та доступу до державних послуг тощо). Такі нормативні акти передбачають конкретний зміст і процедури для кожного типу урядового рішення. Ці правила практично повністю або частково перетворюються в програмний код, що підлягає автоматичній обробці. Це дозволяє розділити систему електронного уряду на сектори, включаючи конституцію, уряд та норми інформаційного права» [50].

Існує дискусія про існування інформаційного права в іншій сфері, але розвиток інформаційного середовища, здається, дає можливість стверджувати про необхідність його становлення, розвитку та методологічного аналізу. Тому, цю галузь розуміємо як систему соціальних норм, що регулюють суспільні відносини, що охороняються нацією. Основною темою правового регулювання інформаційного права є його реалізація щодо інформаційних процесів, тобто процесів збирання, обробки, зберігання, пошуку, розповсюдження та використання. Це пов'язано з інформацією» [50, с.150].

«В адміністративному праві електронні уряди вивчають інформаційні процеси, які являють собою процес збору, обробки, накопичення, пошуку, розповсюдження та споживання. В адміністративному законодавстві електронне урядування з'являється через забезпечення використання

цифрових технологій в установах уряду, тобто використання цифрових технологій у сфері публічних послуг. Останнє розуміється як публічна службова діяльність адміністративної організації, спрямована на забезпечення умов, необхідних для реалізації суб'єктивних прав фізичних осіб або корпорацій (через юридичну реєстрацію)»[54].

Важливість закріплення положення про електронний уряд в конституції полягає в тому, щоб максимально відобразити конституційну тематику та гарантувати реалізацію політичних прав громадян щодо відкритості, відкритості, легітимності громадських інститутів.

«Належна система побудови електронного урядування представляє позитивні витоки Конституційного інституту прав людини. Розвиток громадянського суспільства, розвиток демократії в Україні, безперервні процеси глобалізації, інтеграція різних сфер суспільних відносин, розвиток інформаційних технологій і широке їх використання багатьма членами суспільства будуть розширюватися. Використання технологій допоможе реалізувати конституційні права людини»[37].

Електронне урядування гарантує реалізацію конституційного принципу і є не просто правилом дій суб'єкта. Зміна принципу права пов'язана з якісною зміною правової системи на основі нової ідеології та розвитку інших орієнтирів.

Електронний уряд також формує відповідний сучасний механізм державної влади, який «складається зі складних багаторівневих систем у нормативних та інституційних засобах і здійснює цілеспрямований та ефективний вплив на державно-владні відносини. Таким чином, електронний уряд є засобом формування та функціонування механізмів державної влади.

Електронне урядування регулюється за допомогою конституційних норм:

- «оскільки особистість є найкращою соціальною цінністю, основні

завдання, які будує влада, мають бути спрямовані на людей;

- застосовується принцип верховенства права» [82, с. 26];

- електронна демократія фактично є основною частиною системи електронного урядування;

- безпечний принцип демократії. Таким чином, «необхідність широкого залучення до зміни законодавства та громадських обговорень з урахуванням найрізноманітніших соціальних груп шляхом прямого голосування в електронному форматі» [37, с.112].

- «зміцнення та захист прав і свобод людини і громадянина. Електронне врядування не лише визначає можливість реалізації прав людини, а й надає можливості для протидії порушенням прав людини. Це пояснюється тим, що потенційний несприятливий вплив розвитку демократії та безпеки окремих людей і нації відрізняється від існуючих механізмів захисту таких прав. Досить важко контролювати, оцінювати права людини в Інтернеті та застосовувати ефективні заходи». [47]. «У ширшому розумінні електронний уряд сприяє переосмисленню відносин між владою та народом» [41, с. 304]. Електронне урядування є ознакою конституційної модернізації, трансформуючи її до стандартів євроінтеграції та розкриваючи себе як новітній інститут конституційного права.

Отже, аналіз підходів до визначення електронного урядування в публічному управлінні дає змогу стверджувати, що наразі є певні відмінності у визначенні та розумінні термінів у галузі публічного управління у вітчизняній та закордонній науковій думці. Електронний уряд визначається як системи, що надають державні послуги, через «використання інформаційних технологій (ІТ), інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та інших телекомунікаційних технологій на основі веб-технологій для покращення та/або підвищення ефективності та результативності надання послуг у державному секторі. Електронне урядування - це форма організації управління,

яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення потреб громадян, розвиток інформаційно-комунікаційних технологій для формування держави нового типу. Електронне урядування виходить за межі національних територіальних кордонів. Електронні інновації у світі також вплинули на зміни у формах участі, що стало поштовхом до появи електронних консультацій, електронних звернень, електронних петицій, ідей громадського розвитку в електронній формі. Усі зазначені цифрові рішення є частиною інформаційного суспільства і цифрової демократії.

1.2. Законодавча та нормативно-правова база дослідження

Історія електронного урядування починається з появою Всесвітньої павутини, але основною ідеєю спочатку було використання технологій для підвищення внутрішньої ефективності та економії. Колишній віце-президент США Р. Гор вперше наголосив на потенціалі Інтернету в державних механізмах і на ролі електронного уряду у сфері державних послуг. Рада головного управління інформації США почала зосереджуватися на IT-проектах, які надають «послуги для населення». В той же час уряд проводив Національний огляд ефективності (NPR, також відомий як «Реінжиніринг уряду»), зосереджений на підтримці інформаційних технологій. Доповідь NPR Access America: Реінжиніринг за допомогою інформаційних технологій, опублікована в лютому 1997 року, була однією з перших, яка залучила федеральний уряд створення електронного уряду» [83].

«У 2001 році Сполучені Штати випустили свій перший нормативний документ, федеральну стратегію електронного урядування, яка поєднує 24 проекти «Quicksilver»». Федеральна стратегія включала чотири портфелі

проектів: уряд для громадян, уряд для бізнесу, уряд для уряду та економія та ефективність» [21].

«Європа також реалізувала покращення в інформуванні та законодавстві. Серед європейських країн Велика Британія з 2000 року запровадила програму «електронне громадянство, електронний бізнес та електронний уряд. Це проект, спрямований на розвиток та використання всіх електронних видів державних послуг, що надаються через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення та колл-сервісні центри, для обслуговування суспільства в інформаційну епоху, є одним із компонентів «Стратегічної структури». Програма надає громадянам досить широкий спектр онлайн-послуг, таких як отримання довідок і документів, подання скарг і заяв, заповнення податкових декларацій, відповіді на різноманітні запити» [16, с. 267-269].

Слід зазначити, що приблизно в цей же час наша держава почала оновлювати основні правові аспекти регулювання електронного урядування, оскільки в Україні також відбувався процес технологічного вдосконалення суспільного життя.

«Відповідно до статей 38, 70, 71, 76 і 141 Конституції України, сутність виборчих прав полягає в праві громадян України вільно голосувати. Обиратись та обирати державні та місцеві органи влади. У ч. 2 ст. Статті 34 Конституції України встановлено, що кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб. Стаття 31 Кожному гарантується таємниця листування, телефонних розмов, телеграм та інших повідомлень, ст. 32 Кожен громадянин має право знати відомості про себе, що зберігаються в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, державних та інших органах, що охороняються законом. Гарантується судовий захист права на заперечення щодо недостовірних відомостей про члена сім'ї, на вимагати видалення інформації та відшкодування матеріальної та моральної шкоди, заподіяної її збиранням,

зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації»[58]. Як наслідок, конституційні норми створюють основу для можливості впровадження електронного урядування.

Першим етапом формування Національного електронного уряду можна вважати 2002-2009 роки, коли були затверджені нормативні норми щодо забезпечення доступу громадян до публічної інформації та електронних документів.

Як зазначено в першому нормативному акті 2002 року, метою його прийняття була «реалізація конституційного права громадян на інформацію, створення додаткових умов для їх участі в управлінні державними справами. Ним став Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення прозорості в діяльності органів державної влади»» [91]. Цей документ заохочує розпорядників публічної інформації надавати публічну інформацію, створювати умови, за яких зацікавлені сторони мають вільний доступ до неї, а також систематично збирати найважливішу економічну, соціальну, культурну та екологічну інформацію, та опублікувати її.

«Оскільки Указ Президента не містив уточнення щодо форми електронної діяльності державних органів, Постановою Ради Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 передбачено створення та інтеграцію електронних інформаційних систем і ресурсів. Надання інформаційних та інших послуг через урядові інтегровані веб-портали та електронні інформаційні системи «е-Уряд» та системи розробки та затвердження переліків і процедур надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформації «е-Уряд» тощо» [16].

У цьому ж році було прийнято два законодавчі акти, які встановлюють правові норми, необхідні для розвитку всіх інформаційних законів. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [95] «визначає поняття електронного документа, принципи документообігу та

організацію електронного документообігу. Загалом запровадження документообігу пов'язане з оперативністю, мобільністю під час взаємодії багатьох суб'єктів, можливістю швидкого реагування на вимоги, зазначені в документі, економічною вигодою та можливістю забезпечення безпеки. Це прогресивний крок до забезпечення та зберігання документів» [95].

Закон України «Про електронний цифровий підпис» «визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при його використанні» [93]. Вимоги цього закону ґрунтуються на позитивних європейських стандартах, зокрема на Директиві 1999/93/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 13 грудня 1999 року «Про системи електронних підписів, що надаються в межах Співтовариства».

Згодом Указом Президента України від 20 жовтня 2005 р. «Про пріоритети впровадження сучасних інформаційних технологій» стимулювався розвиток інформаційно-аналітичних систем у всіх державних установах.

«Органи державної влади впроваджуватимуть і тиражуватимуть у своїй діяльності типові галузеві технічні рішення, створюючи єдиний портал для міністерств, різних відомств і служб. Усі види трансакцій більше не вимагають прямого контакту з конкретною установою» [83, с.168].

Другий етап, 2010-2019 рр., передбачає пакет регуляторного законодавства, яке забезпечить стратегію електронного урядування шляхом розширення доступу до публічної інформації та державних послуг відповідно до вимог європейської інтеграції.

Тоді розробники правил створили загальний довгостроковий план, який визначив, як будуть досягнуті цілі. У 2010 році перша концепція була затверджена розпорядженням Ради Міністрів України «Про затвердження Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [11]. Тут вперше будуть представлені методи та засоби вирішення проблем, пов'язаних з концепцією електронного уряду та її впровадженням, які будуть тимчасово

поширені у 2011-2015 роках.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» «забезпечує дотримання та забезпечення прав усіх осіб на доступ до інформації, що є власністю суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації та інформації, що становить суспільний інтерес. Він визначає під публічною інформацією дані будь-яким способом і засобом, отримані чи зроблені під час виконання обов'язків суб'єкта владних повноважень або які перебувають у володінні владної особи» [92].

Законом України «Про державну службу» [87] визначено, що «державна політика у сфері державної служби ґрунтується на таких принципах: 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; 2) стабільність; 3) рівність перед законом; 4) відкритість і прозорість; 5) оперативність і своєчасність; 6) наявність інформації про надання адміністративних послуг; 7) безпека персональних даних; 8) розумна мінімізація паперової тяганини та процедурних дій, необхідних для отримання державних послуг; 9) чесність і справедливість; 10) доступність і зручність апеляційної особи. Це стало правовою основою для надання адміністративних послуг через системи електронного урядування. Потім з'явилася розпорядження Ради Міністрів України від 11 вересня 2013 року № 718-р «Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу державних послуг» [13].

«Україна та ЄС поглиблюють свою участь у програмах та інституціях, а також сприяють політичному діалогу в усіх сферах на основі спільних цінностей»[28]. Має бути забезпечений всебічний розвиток електронного урядування відповідно до європейських вимог.

«Для реалізації євроінтеграційних прагнень було створено Державне агентство з питань електронного урядування. Це центральний орган виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом

Міністрів України та реалізує державну політику в Україні у сфері інформатизації, електронного урядування, формування та використання ресурсів національної електронної інформаційної системи, розвитку інформаційного суспільства» [14]. «У 2015 році, після Революції Гідності, було прийнято рішення про необхідність перегляду підходу держави до людини через необхідність удосконалення роботи держави щодо утвердження та забезпечення прав і свобод людини. Указ про створення ефективних механізмів захисту прав і свобод людини в Україні та вирішення системних проблем в окремих сферах, а отже, Національну стратегію у сфері прав людини було схвалено Президентом України» [11]. Стратегічною метою реалізації права на участь у державному управлінні та виборах є забезпечення ефективної взаємодії між інститутами громадянського суспільства та державними органами влади та місцевого самоврядування, зокрема залучення інститутів громадянського суспільства. Умови для впровадження електронної демократії створені. Очікувані результати поділяються на кілька категорій, зокрема: відкритість та прозорість діяльності національних та місцевих органів влади, особливо через доступ до публічної інформації. Розроблено ефективні механізми взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування.

«У 2015 році Закон України «Про цивільне оскарження» було доповнено статтею 23¹, запровадивши новий інститут електронного урядування – електронні петиції. Так, громадяни можуть подавати електронні петиції до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та органів місцевого самоврядування. Було створено громадський орган, який збирає підписи на підтримку електронних петицій» [17]. Запровадження електронних петицій як нового інструменту звернення громадян сприятиме розбудові інформаційного суспільства України, розбудові демократичної, правової та соціальної держави, прозорості та відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

«У 2017 році розпорядженням Кабінету Міністрів України було затверджено другу концепцію розвитку електронного урядування в Україні. Реалізація концепції розрахована на період до 2020 року та сприятиме координації та співпраці органів державної влади та місцевого самоврядування для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування та просування ідеї. Для досягнення цілей концепції адміністративної реформи та децентралізації на основі поширення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій по всій країні, модернізації державних послуг та взаємної взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Необхідно забезпечити виконання комплексних заходів у напрямку розвитку дій. модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, управління розвитком електронного урядування [59].;

Також «запровадження електронного урядування є фундаментальною передумовою для побудови ефективної цифрової економіки та цифрового ринку в Україні та подальшої інтеграції до єдиного цифрового ринку ЄС (Європейська стратегія єдиного цифрового ринку). Єврокомісія визначила створення єдиного цифрового ринку одним зі своїх головних пріоритетів. Він забезпечує вільний рух товарів, осіб, послуг і капіталу, а також дозволяє людям і підприємствам вільно отримувати доступ і здійснювати свою онлайн-діяльність за умов чесної конкуренції та високого ступеня захисту споживчих і персональних даних. Будь-яка національність або місце проживання не мають значення. Створення єдиного цифрового ринку допоможе Європі зберегти позиції світового лідера в цифровій економіці та допоможе європейським компаніям розвиватися в усьому світі» [64].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» [94] скасував Закон «Про електронний цифровий підпис» [93] та вичерпно «встановив правові та організаційні принципи надання електронних довірчих послуг, у тому числі

трансграничних послуг. Зобов'язання юридично релевантних суб'єктів у сфері електронних довірчих послуг, процедури державного нагляду (адміністрування) щодо дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг та правові та організаційні принципи впровадження ідентифікації електронних довірчих послуг» [94].

«Ключовою частиною цього етапу є впровадження систем електронного документообігу в центральних та місцевих державних органах (СЕД). 7 березня набрала чинності постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документального забезпечення управлінської діяльності» [94]. «Також видано наказ від 2018 року «Про документування адміністративної інформації в електронному вигляді та організацію роботи з електронними документами в діловодстві, електронному міжвідомчому обміні, діловодстві в міністерствах та інших центральних і місцевих органах управління» та положення про організацію їх взаємодії один з одним в електронному вигляді. Цей нормативно-правовий акт визначає електронне діловодство як основну форму діяльності державного органу та підприємства та єдину дозволена форму юридично значимої взаємодії державних органів в електронній формі. Визначає основні форми взаємодії органів управління, як систему електронної взаємодії адміністративних органів (далі СЕВ ОБВ). СЕВ ОБВ забезпечує передачу розпоряджень уряду до міністерств та інших центральних управлінь (далі - ЦУ) та від ЦЗ підприємствам, установам і організаціям, а відповідно і виконання цих доручень. Визнання регуляторних заходів серед розробників ОБВ. SEO OVV також визначається як переважна форма діалогу між державними органами та організаціями, установами та компаніями, незалежно від форми власності, за умови, що організації, установи та компанії підключені до системи діалогу в установленому порядку» [27].

«Третій етап нормативно-правового розвитку, починається з 2019 року і

до сьогодні, характеризується значним зростанням впровадження електронного урядування. У 2019 році відбувся значний прогрес, фактично новий напрямок перезавантаження всієї системи електронного урядування в державі. Важливим аспектом відродження електронного урядування стало створення Міністерства цифрової трансформації України, яке функціонуватиме згідно з правилами, затвердженими постановою Ради Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856» [85].

Основним напрямком змін політики у сфері електронного урядування є Указ Президента України від 29 липня 2019 року № 558 «Про деякі заходи щодо покращення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних сервісів» [90] та № 647 від 04.09.2019 «Про деякі заходи щодо забезпечення надання якісних державних послуг» [89].

«Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифра) відповідає за цифровізацію, цифровий розвиток, цифрову економіку, цифрові інновації, електронне урядування та електронну демократію, розвиток інформаційного суспільства, інформатизацію у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, у сфері відкритих даних, розвитку та взаємодії вітчизняних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету та зв'язку, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сфері електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії (п. 1 Положення)» [85].

«Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2019 року № 1137 почав функціонувати «Єдиний національний веб-портал електронних послуг» та «Єдиний національний портал адміністративних послуг». Портал «Дія» є інформаційно-комунікаційною системою, організаційно та функціонально складається з реєстру адміністративних послуг, електронного кабінету, мобільного додатку Порталу Дія (Дія), інших

підсистем та програмних модулів (п. 11)» [79].

«Дослідницька компанія Gartner визначає портал як інфраструктуру мережевого програмного забезпечення. Він надає певній цільовій аудиторії доступ і взаємодію, що забезпечується значущими інформаційними базами (інформація/контент, програмні додатки, бізнес-процеси тощо), базами знань та засобами індивідуальної ідентифікації» [20]. Наразі сподіваються в Україні запровадити систему електронного урядування п'ятого етапу. Портал Дія <https://plan2.diiia.gov.ua/> [36] наразі працює в повноцінному режимі.

«Зручність використання порталу була оцінена в середньому в 4 бали за 5-бальною шкалою (майже 44%), хоча 17% респондентів дали йому задовільну оцінку. Переважно громадяни користувалися послугами у сфері транспорту (25%), пенсій, допомог (19%) та ФОП (12%)» [66].

«Мета впровадження порталу – досягти 100% державних послуг до 2024 року. Згідно з планом роботи Міністерства цифрової трансформації, до кінця четвертого кварталу 2020 року мають запрацювати 150 послуг у 400 ЦНАПах, а завдяки розвитку електронних кабінетів громадяни матимуть доступ до реєстрів [81]. Це відповідає світовим тенденціям, «індекс розвитку електронного уряду - 2018 EGDI (цей показник розроблено Департаментом ООН з економічних і соціальних питань) вперше відзначив покращення результатів EDGI за всіма показниками, пов'язаними з розвитком онлайн-сервісів. У всьому світі спостерігається постійний прогрес у вдосконаленні електронного урядування та наданні державних послуг через Інтернет. Удосконалення служб онлайн-транзакцій були сильними та послідовними в усіх доменах, причому трьома найпоширенішими послугами є оплата комунальних послуг (140 країн), декларація про прибутковий податок (139 країн) та реєстрація нового бізнесу (126 країн) [47] .

Національний єдиний державний веб-портал електронних послуг виконує й функції Єдиного національного порталу адміністративних послуг.

На цьому порталі розміщено широкий перелік послуг із зазначенням розміру адміністративної плати за послуги, строків їх надання, наслідків, способів їх отримання, причин відмови, нормативно-правових актів щодо надання адміністративних послуг. Загалом існування таких ресурсів, на нашу думку, слід оцінювати позитивно, оскільки вони підвищують обізнаність населення та сприяють швидкому доступу до державних послуг. Однак сутність сучасних систем електронного урядування не обмежується адміністративною доступністю. Виникла потреба в електронних послугах, які можна надавати без фізичної взаємодії між користувачами сервісу та працівниками органів державної влади.

13 червня Президент України підписав Закон «Про адміністративну процедуру» (законопроект №3475 від 14.05.2020). Більшість положень Закону набудуть чинності через 18 місяців з дня його опублікування, а саме 15.12.2023 року [88]. «Закон передбачає поширення сучасних практик подання заявок на державні послуги. Йдеться про подання заяв і скарг в електронній формі, зведення до мінімуму їх змісту та використання усних звернень, перекладених посадовими особами в письмовій формі. Порядок термінового розгляду заяв. Крім того, також запроваджується надання державних послуг в автоматичному режимі без участі людини. Збір необхідних документів та інформації здійснюється не заявником, а адміністрацією, що значно спрощує процедуру отримання громадянами послуг. Процедури адміністративного оскарження рішень, дій та бездіяльності органів виконавчої влади також гармонізовані та збалансовані» [88].

«На порталі Дія доступно вже 72 послуги, а у застосунку - 9 послуг та 15 цифрових документів, зокрема, оформлення та видача паспортів громадянина України на безконтактному електронному носії при обміні паспорта (у формі картки) громадянина України. Державний реєстр осіб - Отримати реєстраційний номер облікової картки платника податків у платника податків

(РНОКПП). Оформлення та видача паспортів громадянина України для виїзду за кордон з використанням безконтактних електронних носіїв. Надання відомостей з Державного кадастру у формі витягів з Державного кадастру про земельні ділянки. Реєстрація декларацій про відповідність матеріально-технічної бази вимогам Закону про охорону праці тощо» [34].

«Послуги для бізнесу розрізняють за видами господарської діяльності (видача, анулювання, переоформлення ліцензії, звітність про використання), тому загалом це лише 5 сфер діяльності, можна подати заявку на отримання грантів для розвитку малого та середнього бізнесу, отримати послуги пов'язані із перевезеннями, реєстрацією авто, страхуванням та виїздом за кордон, отримати потрібну довідку або витяг. На порталі станом на 2022 рік доступно 72 послуги, а у застосунку Дія - 9 послуг та 15 цифрових документів» [34].

Для порівняння, «Естонія пропонує понад 600 електронних послуг своїм громадянам і 2400 підприємствам» [30].

Тож сьогодні можна констатувати наявність певних політичних рішень та дій уряду щодо реформи електронного урядування. Загалом відбуваються позитивні зміни:

- забезпечення належного рівня електронних ресурсів, доступ до відносно недорогого Інтернет-контенту;
- розвиток електронних платежів та інтернет-банкінгу, які можуть гарантувати оплату державних електронних послуг;
- розвиток системи електронного порталу для органів державної влади всіх рівнів;
- наявність офіційних онлайн-представництв органів державної влади наявність послуги щодо надсилання електронних петицій;
- нормативно-правове узгодження процесів електронної ідентифікації користувачів систем електронного урядування;
- функціонування державних органів, уповноважених здійснювати

трансформацію системи електронного урядування;

- тестування спеціального порталу для надання управлінських та інформаційних послуг онлайн.

Незважаючи на реформи щодо електронного урядування, на нашу думку, більшість створених ресурсів мають серйозні недоліки у функціоналі як технічного, так і інформаційного та правового характеру. Відсутня система ефективної взаємодії та спілкування. У більшості випадків діє режим інформування та односторонньої взаємодії.

Отже, зазначимо, що в Україні триває процес оновлення основних правових аспектів регулювання електронного урядування, під час впровадження ІКТ. Електронне урядування спрямоване на подолання низки державно-правових проблем в Україні. Основна проблема вже традиційна для українського суспільства - подолання корупції, підвищення соціальних стандартів та соціальної стабільності, забезпечення прозорості діяльності державних інституцій, створення максимально прозорих та зрозумілих стандартів суспільно-політичного та соціально-економічного регулювання. Незважаючи на реформи електронного урядування, на нашу думку, більшість створених ресурсів мають серйозні недоліки у функціоналі як технічного, так і інформаційного та правового характеру. Відсутня система ефективної взаємодії та спілкування. У більшості випадків діє режим інформування та односторонньої взаємодії. Електронний уряд може стати дієвим механізмом оновлення державно-владної діяльності на основі дотримання конституційних принципів рівності, забезпечення свободи, демократії та верховенства права.

1.3 Закордонний досвід впровадження електронного урядування

Українські вчені виявляють значний інтерес до аналізу здобутків міжнародного досвіду. Він створює основу для вдосконалення національних

правових норм і може викладати загальні принципи, що стосуються окремих сфер правової політики.

Досвід Естонії корисний для України з двох причин. По-перше, держава є одним із рішучих лідерів у впровадженні цифрових технологій у конституційну та правову реальність. З населенням 1,4 мільйона Естонія відновила свою політичну та економічну незалежність від Радянського Союзу в 1991 році і представляє економіку Балтії в північно-східній Європі. Естонія часто вважається однією з найуспішніших економік Східної Європи. «Держава досягла використання цифрових документів усіма органами державної влади та місцевого самоврядування, органами публічного права та органами приватного права, які виконують публічно-правові функції. Науково-дослідний інститут електронного урядування в країні має 20-річну історію. У 1993 році ІТ-спільнота підготувала стратегічний документ, який визначив основу для електронного управління та функціонування національних інформаційних систем. Для запуску електронного уряду в 1998 році був створений спеціальний відділ ІТ. Це широка магістральна мережа «Peatee», що естонською означає потік. Це з'єднало всі урядові департаменти для безпечного доступу. У 2001 році була впроваджена система X-Road. Це уможливило зв'язок між різними державними базами даних, дозволяючи урядовцям та іншим особам отримувати доступ до інформації в цих базах даних» [88].

Естонія не має стратегії електронного уряду, а також не створила спеціального урядового агентства, як це зробили в той час більшість країн ЄС. Принципи інформаційної політики, визначені в 1998 році, були дуже загальними. В Естонії офіційне ІТ-законодавство було мінімальним. Для впровадження електронного урядування використовувався недеталізований підхід, але його критикували за відсутність стратегії розвитку та векторів майбутніх змін. Аналізуючи погляди науковців, успіх Естонії в системі

електронного урядування зводиться до наступних аргументів.

«Дослідження Світового банку встановило, що успіху було досягнуто завдяки постійному навчанню та неформальній координації, зазначивши, що незважаючи на відсутність встановленої координації згори-вниз, Естонія дотримувалася послідовної політики впровадження електронного уряду протягом більшої частини року. Проте, незважаючи на систему забезпечення стратегічних цілей, реалізація рішень електронного уряду залишалася послідовною» [53, с.41].

«Деякі вчені (Калвет і Аавіксоо) вказують на важливість ролі технічних експертів. Це пояснюється тим, що уряди штатів надавали технічним експертам значну свободу і лише пізніше адаптували правові норми до їхніх технічних характеристик» [93, с.52]. «Ернсдорф і Бербек перелічують важливі фактори. Це багатофункціональність управління шляхом цілісного зосередження на програмах електронного врядування в рамках державних і демократичних інститутів, з одного боку, і на ринках і громадянському суспільстві, з іншого» [77].

І, нарешті, вказано на важливий вплив в економічному секторі. «Багато дослідників наголошували на важливості естонського банківського сектору як генератора очікувань щодо державних електронних послуг і як загального каталізатора електронного урядування. Ці банки визнані «неофіційними» лідерами індустрії програмного забезпечення в Естонії та завоювали довіру громадськості до ІКТ завдяки успішному впровадженню послуг Інтернет-банкінгу. Крім того, банки надають послуги автентифікації для доступу до різних електронних сервісів державного сектору»[53].

Сьогодні електронний уряд виходить за територіальні межі Естонії. Громадяни понад 165 країн офіційно є електронними резидентами Естонії. Іншими словами, він має підтверджену ідентичність для цифрових послуг і транзакцій. Естонська програма електронного проживання спеціально

спрямована на фрілансерів, стартапи та цифрових підприємців, так званих «цифрових кочівників», які керують юридичними особами приватного права без прив'язки до певної території. Електронні резиденти Естонії можуть створювати та керувати компанією онлайн, не перебуваючи на місці, що дозволяє громадянам країн, які не є громадянами ЄС, відкривати бізнес на єдиному цифровому ринку ЄС. Фактично, фінансовий аналіз зробив висновок, що програма електронного резидентства була б корисною для Естонії, за оцінками, чистий прибуток склав 1,4 мільйона євро протягом трьох років. Аналіз показує, що більшість електронних резидентів починають свій бізнес в Естонії, тому програма може принести чисті непрямі соціально-економічні вигоди до 13 мільйонів євро. Пізніше Азербайджан скористався цим досвідом, оголосивши минулого року про подібну програму електронного проживання в рамках Digital Trade Hub країни. Це друга країна у світі, яка видає цифрові ідентифікатори для бізнес-цілей. Щороку цифрова екосистема Естонії створює 4-7% ВВП країни.

Що стосується громадян, то статистика показує, що «98% естонців мають цифрове посвідчення особи. Сьогодні 99% державних послуг доступні в електронному вигляді, за винятком шлюбів, розлучень та операцій з нерухомістю. ООН включила Естонію в елітну групу країн з найвищим індексом розвитку електронного уряду. Загалом Європейська парламентська дослідницька служба виявила, що інструменти інформаційно-комунікаційних технологій, такі як електронне голосування, можуть бути цінним активом для покращення демократії ЄС і політичної системи в цілому. 46,7% естонців використовують інтернет-голосування. Влада країни розглядає процес цифровізації як стратегічний вибір Естонії для підвищення конкурентоспроможності та добробуту людей. Програма електронного урядування пропонує безпроблемне адміністрування. Серед них: покращена якість обслуговування, зменшення бюрократії та можливість безпосередньо

взаємодіяти з урядом. Так, подання річної податкової декларації для фізичної особи зазвичай займає 3-5 хвилин, а створення компанії – кілька годин» [75]. «Але експерти вказують на існуючі проблеми. Люди похилого віку, іномовні (електронна Естонія незручна для тих, хто не розмовляє естонською мовою) і сільські жителі все ще потребують інтеграції в цифрове суспільство. І це виклик, особливо з огляду на старіння населення. Таким чином, професійний розвиток та інформаційна освіта стають все більш важливими з прогресом цифровізації» [75].

Важливим також є досвід впровадження електронного урядування в Німеччині. Країну нами було обрано через її високе місце в Індексі розвитку електронного уряду (EGDI) за 2018 рік. «Національна стратегія електронного урядування (NEGS), ухвалена на Конференції з планування ІТ 24 у вересні 2010 року, регулярно переглядається та оновлюється. Стратегія має на меті скерувати прогрес електронного урядування країни в найближчі роки. Цей документ було створено у співпраці з широким колом зацікавлених сторін з різних сфер, включаючи уряд, політику, науку та бізнес. Національна стратегія електронного урядування закликає до спільної уваги до діяльності електронного урядування та зусиль на федеральному, державному та місцевому рівнях для встановлення привабливого підходу до електронного урядування та інформаційних технологій для громадян і підприємств» [71].

Отже, згідно з новим баченням стратегії, електронний уряд має характеризуватися такими п'ятьма принципами:

«• Зосередитись на корисності для громадян, підприємств та урядів: потенційні користувачі пропозицій/послуг електронного уряду, включно з громадянами та підприємствами, повинні знати та мати доступ до пропонованих послуг. Зокрема, електронний доступ у сільській місцевості також має бути покращений у рамках цифрової та медіаграмотності громадян.

- Економічна ефективність – дозвіл урядам надавати послуги швидко,

економічно ефективно та з високою якістю, електронні засоби та підходи, орієнтовані на клієнта, використовуються для створення послідовних процесів в урядах.

- Захист даних, кібербезпека та прозорість: це важливі передумови для забезпечення довіри громадян та інтенсивного використання електронного урядування. Таким чином, стратегія спрямована на забезпечення прозорості та безпеки даних, зокрема на збір та обробку лише даних, які абсолютно необхідні для надання конкретних державних послуг.

- Соціальна участь і прозорість: активна участь громадян і бізнесу в політиці та в процесах планування та прийняття рішень заохочується скрізь, де це розумно і дозволено законом. Вплив і наслідки участі мають бути прозорими для громадян і бізнесу.

- Інновації та стійкість: федеральні, державні та місцеві урядові установи підтримують інновації та відкритість до змін за допомогою унікальних послуг електронного урядування, орієнтованих на клієнтів»[71].

«Стратегія впровадження цифрових технологій (Digitalisierung gestalten-
Utsetzungsstrategie der Bundesregierung) була прийнята в листопаді 2018 року і має на меті «сформувані» майбутню цифрову трансформацію, яку Німеччина здійснить у найближчі роки. Головною метою цієї стратегії є подальше покращення якості життя всіх громадян, подальший розвиток їхнього економічного та екологічного потенціалу, а також використання можливості для забезпечення соціальної згуртованості. У березні 2018 року була створена нова державна посада: міністр цифрового розвитку/розвитку цифрових технологій у Федеральній канцелярії» [71].

«На основі рішення Ради з планування ІТ у квітні 2019 року було створено мережу зацікавлених сторін для реалізації електронного урядування. Це включало представників, призначених кожною з 16 федеральних земель, національних координаторів, призначених федеральним урядом, експертів із

федеральних міністерств та представників головних муніципальних асоціацій. З ухваленням 18 серпня 2017 року Закону «Про покращення доступу до державних послуг в Інтернеті» влада була зобов'язана вжити комплексних заходів для просування послуг електронного урядування.»

Основні положення включають:

«• Усі охоплені державні послуги мають бути доступні онлайн протягом п'яти років після набрання чинності.

- Федеральні державні та муніципальні електронні урядові послуги повинні бути доступні через нещодавно створені федеральний і державний Інтернет-портали. Усі портали вимагають підключення до мережі порталу Portalverbund. Тому доступ до послуг електронного урядування стає простішим та зручнішим для користувачів.

- Доступ до всіх служб керування в мережі порталу слід надавати через захищений обліковий запис для одного користувача. В обліковому записі користувача персональні дані (дата народження, місце проживання тощо) можуть зберігатися постійно для зручності користувача лише за згодою користувача»[71].

Таким чином, позитивний досвід Німеччини полягає, головним чином, у систематичному моніторингу проблем та оновленні нормативно-правової бази з метою зробити країну лідером.

Польський досвід. «Загальнодержавна комплексна програма інформатизації до 2020 року була прийнята у вересні 2016 року. Цей стратегічний документ визначав дії уряду, спрямовані на розвиток публічного управління з використанням сучасних цифрових технологій, покращення функціонування держави при створенні умов. Спрощене спілкування громадян із національними системами управління та використання інформації, ресурсів і спільних рішень для нових потреб.

Проведена у 2018 році оцінка поточної програми та змін, які

відбуваються в середовищі, показали необхідність прийняття нових припущень для вирішення поточних проблем і викликів у цифровому інформаційному процесі держави, тому всю програму було перероблено. Метою було модернізувати державне управління за допомогою цифрових технологій. Це відповідає потребі підвищення національної ефективності та покращення якості відносин між урядами та громадянами та іншими зацікавленими сторонами. Реформи в державі тривають, але з великим успіхом. Ось показники за 2019 рік – загальний обсяг інвестицій для зростання, а це 25% ВВП. Підвищити частку витрат на НДДКР (дослідження та розробки) до 1,7% ВВП. Середньорічні темпи зростання експорту становлять 7,2%. Частка прогресивної продукції в загальному експорті становить 10%»[78].

Аналіз позитивних практик запровадження електронного урядування доводить його ефективність у реформуванні національного врядування економіки, демократичного розвитку та демократизації інститутів та влади. На нашу думку, впровадження механізмів електронного урядування в Україні потребує нормативного визначення основних необхідних принципів, які слід вважати основними чинниками функціонування електронного урядування в Україні. До них належать: належне інформаційне забезпечення управлінської діяльності. «Інформаційне забезпечення, означає діяльність, спрямовану на проектування, функціонування та вдосконалення інформаційних систем, організованих в рамках управління для забезпечення ефективного виконання завдань управління» [78, с. 148]. «З точки зору теорії менеджменту, надання інформації має, у межах свого обсягу, обмежень і часових рамок, забезпечувати одержувача достатньою інформацією для якісного виконання» [78]. Це демонструє потенціал електронного урядування, який можна використовувати без технічних проблем чи помилок.

Відкриті послуги електронного урядування повинні працювати на стандартах, які забезпечують ефективне використання послуг на всіх етапах,

відповідно до правових стандартів електронних послуг, необхідних для належного адміністрування.

Пропонуються наступні елементи вдосконалення електронного урядування:

«1. Відкритість, у тому числі створення умов для публічного оприлюднення традиційних елементів та компонентів послуг електронного урядування (дані, компоненти послуг, підтримка прийняття рішень). Це передбачає створення програмних об'єктів, які можна реконфігурувати за допомогою архітектурних концепцій.

2. Співробітництво – це означає, що уряди повинні не тільки прагнути задовольняти соціальні та економічні потреби шляхом прямого надання послуг, але також повинні забезпечувати та свідомо продовжувати співпрацю з третіми сторонами. Це включає послуги, розроблені та надані приватним сектором, які можуть вирішувати проблеми, пов'язані з державними послугами.

3. Технічні, тобто послуги, які фундаментально залежать від послуг, доступних за допомогою цифрових технологій, відкритих даних, веб-інструментів або спільних платформ.

4. Просування послуг, електронне співробітництво, має бути безпосередньо пов'язане з державними послугами, у яких державні органи відіграють роль постачальників послуг. Міжнародні експерти сходяться на думці, що неможливо реформувати публічні електронні сервіси, спеціально призначені для взаємодії між громадянами чи приватним сектором без ініціативи уряду, або між силовими відомствами лише з інформаційною метою, але це неприпустимо» [50].

5. Суспільна цінність послуг - не може бути монополізована окремою особою, але може розглядатися як загальна категорія цінності, яка розподіляється між усіма учасниками суспільства та є результатом рішень

щодо розподілу ресурсів.

Державні послуги включають як індивідуальні (освітні послуги, послуги охорони здоров'я та соціальної роботи, послуги соціального забезпечення, інші індивідуальні та комунальні послуги (такі як відпочинок і культура)), так і колективні (державні послуги (державні та ділові), реєстрація, послуги ліцензування та обслуговування громадськості (наприклад, захист, юстиція, правоохоронні органи). Подвійність комунікацій Інструменти Web 2.0 такі, як блоги, Twitter і Facebook, ефективно використовуються урядом і громадянами. Формати (вікна онлайн-чату та коментарів) або всі, наведене вище засоби, є демонстрацією важливої стратегії - сприяти взаємодії між громадянами та урядом та іншими інституціями.

Турецький вчений М. Йилдіза стверджує, що «потенційні адміністративні та політичні вигоди від впровадження електронного урядування пропорційні зручності використання комунікаційних програм» [55, с. 66].

Побудова комунікації між владою і громадськістю «згори-вниз» може не отримати позитивного відгуку від громадян, але соціальні медіа, цифрові функції та електронна пошта є прикладами взаємодії з громадянами, тому підхід «знизу-вгору» більш успішний. Спілкування створює новий соціально-правовий капітал, який дозволяє людям і групам будувати довіру та співпрацювати з урядами. Це може надихнути на творчі рішення проблем, з якими стикаються уряди та громади, і розширити потоки виробництва та споживання.

Одним зі способів втілити роботу цих механізмів є урядові веб-сайти. «Більшість урядів використовують домашні сторінки веб-сайтів або веб-портали як інтеграційні шлюзи для обміну інформацією та послугами. Проте в останні роки програми та інструменти Web 2.0 зробили урядові веб-сайти менш односпрямованими в обміні інформацією та більше сприяли

інтерактивній взаємодії та участі користувачів» [68, с.34]. Таким чином веб-сайти електронного уряду розвиваються та адаптуються до розвитку інформаційних технологій.

Багатоступенева та широкомасштабна система електронного урядування. Комунікаційні стратегії, які використовують кілька каналів, приносять користь державним органам, підприємствам і громадянам. Однак державні веб-сайти повинні регулярно оновлюватися. На додаток до державних каналів, цифрового розповсюдження, особистих веб-сайтів, блогів, форумів, соціальних мереж, а також облікових записів у Twitter, члени місцевої спільноти мають вільний доступ до онлайн-спільноти на регіональному (місцевому) рівні. Децентралізація передбачає вектор змін у державному секторі, шляхом практичного поєднання адміністративних, фінансових і політичних змін, що дозволяє органам місцевого самоврядування брати відповідальність за надання послуг. І ці зміни за відповідального впровадження вплинуть на ефективність та справедливість надання послуг. Оскільки реформи децентралізації виправдані в контексті політичного, економічного та соціального розвитку, досягнення таких бажаних результатів потребує адміністративних та технічних можливостей, необхідних для функціонування органів місцевого самоврядування. Особливо це стосується найближчого до громади рівня влади: місцевого самоврядування. Державні службовці, які працюють в органах місцевого самоврядування, повинні ефективно працювати у своїх організаціях, громадах та багаторівневій системі управління, до якої вони належать. Продуктивність системи та її здатність досягати запланованих результатів безпосередньо визначаються тим, як людський капітал структурований, мотивований і забезпечений ресурсами. Безперервне, цілеспрямоване та професійне навчання має важливе значення для розвитку їхнього потенціалу.

Аналіз позитивного європейського досвіду та прогресивних технологій показує, що «громадяни рідше співпрацюватимуть з владою на найвищому

рівні, але чисельність громадян, які готові спілкуватися з місцевими та автономними органами влади, значно більша. Більшу активність громадян на місцевому рівні можна пояснити їхньою недовірою до влади» [25, с.128]. Але ми вважаємо, що є ще одна причина – органи місцевого самоврядування вирішують питання, що стосуються пересічної людини більше, ніж урядові інституції, впроваджуючи загальні стратегії розвитку.

Також важливо, щоб уряди надавали широкий спектр послуг у різних сферах суспільного життя. Наприклад, «Чикаго пропонує своїм громадянам 281 державну послугу, розподілену по 256 районах, а Куритиба (Бразилія) пропонує 508 державних послуг, розподілених по 26 районах» [31, с.52].

Органи місцевого самоврядування відіграють ключову роль у обслуговуванні своїх громадян, тому використання підходу «знизу-вгору» має вирішальне значення, а реформи мають починатися на місцевому рівні. Крім того, саме на місцевому рівні можна ініціювати зміни демократичного процесу відкритості, які можуть спонукати громадян впливати на місцеву політику.

Б. Калиновський зазначає, що «модель місцевого самоврядування, що побудована на основі зафіксованих в Європейській хартії місцевого самоврядування від 15.10.1985 положеннях, яку деякі дослідники вважають юридично оформленою прийнято до виконання всіма державами Європи, має за мету проголошення і проведення у життя загальних для європейських країн стандартів у місцевому і регіональному самоврядуванні. Органи місцевого самоврядування становлять собою одну з основ демократичного ладу, існування наділених владою органів місцевого самоврядування забезпечує ефективне й водночас наближене до громадянина управління» [46, с.65].

Цей процес є індикатором прогресу у взаємодії між інституціями та громадськістю на місцевому рівні та дозволяє зробити висновки щодо потенціалу трансформації існуючих відносин між органами місцевого самоврядування та громадянами. Значною мірою це залежить від інституцій,

які будуть використовувати більш проактивний підхід до просування в цій сфері.

Наразі питання участі громадян активно реалізується через впровадження систем електронного урядування. Певні позитивні зміни стають помітними. Індекс муніципальної відкритості, який включає доступність, видимість, добросовісність і прозорість, щоразу зростає. Органи місцевого самоврядування додатково використовують інформаційні мережі для підвищення обізнаності громадськості. Однак деякі питання залишаються не вирішеними. «Представники громадських інституцій також не відчули покращень у своїй сфері діяльності. Значне покращення відчули лише 7% респондентів» [36].

На нашу думку, наразі існують наступні проблеми щодо електронного розвитку місцевих громад:

- На веб-сайтах місцевого рівня бракує вичерпної інформації, зокрема контактної інформації, планів дій, законопроектів органів місцевого рівня, зазвичай відсутні звіти про виконану роботу та громадські обговорення та консультації.

- Іншим помітним недоліком є відсутність громадських пропозицій щодо проектів для місцевих громад. Це передбачає прийняття рішень про виділення фінансування та публікацію результатів на офіційному веб-сайті, включаючи оцінки та індивідуальні списки для всіх учасників.

- Існують значні прогалини щодо доступності фінансової звітності у діяльності органів місцевого самоврядування. Таким чином, більшість муніципалітетів не досягають рівня вимог загального стандарту через недостатній рівень відкритості бюджетного фінансування. Деякі установи публікують фінансові звіти про свої витрати, але не обговорюють більшість своїх бюджетних витрат з громадськістю. Окремі особи, групи та групи людей повинні мати доступ до попередніх проектів рішень. Бюджет має бути

представлений і обговорений заздалегідь. Це дозволяє громадянам бути активними учасниками фінансових та державних процесів, а не пасивним спостерігачем. Цей формат є одним зі стовпів для залучення громадян до прийняття рішень на місцевому рівні.

➤ Недостатньо уваги з боку місцевої та міської влади приділяється створенню власної методики звітності, яка щорічно надає інформацію про робочі місця вищим органам влади та громадянам. Усе вищезазначене негативно впливає на надання даних з муніципальних та міських питань.

➤ Щодо взаємодії громадян і органів влади, доступу до інформації, більшість органів місцевої влади показують незадовільні результати. Якщо йдеться про використання соціальних медіа як засобу комунікації між громадянами, то справи йдуть на краще. Опитані органи місцевого самоврядування активно користуються Facebook. Але більшість органів місцевого самоврядування не мають чітко визначених часових інтервалів для проведення публічних консультацій та не мають розділів із запитаннями та відповідями на своїх офіційних веб-сайтах, вони присутні лише в третині муніципалітетів.

➤ Ще одна проблема для місцевого електронного урядування – це кваліфікація кадрів. Можливо, відсутність своєчасного та проактивного оприлюднення даних та інформації можна пояснити необхідністю підвищення кваліфікації державних службовців та самої технічної допомоги. Здатність державних службовців готувати відповідні та вичерпні документи та їх здатність публікувати їх у форматах відкритих даних додатково вплине на рівень зобов'язань, зробивши інформацію доступною для громадськості.

Таким чином, на нашу думку, можна вказати на проблеми електронного урядування на місцевому рівні, але на практиці багато організаційних, технічних, професійних та суб'єктивних факторів сприяють тому, щоб електронне урядування працювало належним чином і в повному обсязі в цих

установах.

Незважаючи на перспективи цифрового майбутнього, певна бездіяльність або відсутність реальних механізмів участі з використанням сучасних технологій залишається проблемою. Цифрова грамотність громадян є ключовим фактором впровадження електронного урядування. Громадяни можуть регулярно використовувати цифрові технології у своєму повсякденному житті, але їм не вистачає знань і навичок для повної та рівноправної участі в суспільстві та цифровій економіці. Цифрова неучасть ставить під загрозу соціальні зв'язки, доступ до основних послуг, таких як банківські послуги та освіта, і може зменшити перспективи працевлаштування. Цифрове громадянство – охоплює багато аспектів участі в Інтернеті та поведінки, включаючи цифрову обізнаність, етичні кодекси поведінки, політичну активність і прагнення до особистої вигоди. Проаналізувавши результати опитування зазначимо, що «лише 5% респондентів оцінили свій рівень володіння комп'ютерною грамотністю як «високий», майже 4% респондентів ніколи не користувалися комп'ютером» [36]. «Практично такі ж показники і серед опитаних фахівців бюджетної сфери – 8% та 6% відповідно» [36].

Для підвищення рівня інформаційної грамотності український уряд пропонує низку заходів. Зокрема, «план заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні, схваленої розпорядженням КМУ від 22.08.2018 № 617-р, МОН, Мінекономрозвитку, Мінекономрозвитку, Мінкультури та інформаційної політики, Укрдержархіву, Агенції електронного урядування сприятимуть підготовці відповідних заявників до отримання електронних послуг, забезпечуючи:

- розробку відповідних електронних освітніх ресурсів та індивідуальних модульних навчальних програм різного рівня складності;

- створення спеціальних місць для навчання громадян на основі мереж бібліотек, архівів та державних установ;

- розвиток систем дистанційного навчання для залучення людей з особливими освітніми потребами» [18]. Нажаль, аналіз сайтів державних установ різного рівня, електронних ресурсів вищевказаних установ, не дав нам можливості отримати доступ до модульних програм навчання широких верств населення з підвищення інформаційної грамотності.

Досвід багатьох держав у впровадженні електронного урядування, незалежно від рівня розвитку країни та її інформаційних мереж, свідчить про необхідність активного маркетингу своїх можливостей. Як зазначає І. Жаровська, «формування громадянського суспільства та сприяння громадській діяльності визнаються пріоритетами суспільно-політичного розвитку» [38, с.242].

Досвід інших держав може свідчити про незначну громадську активність. Наприклад, досвід Шрі-Ланки з електронним урядуванням є взірцевим – ««SMART People SMART Island» працює в країні вже понад п'ять років. Проте рівень споживання громадянами таких державних послуг становить лише 22,3%. Згідно з опитуванням, проведеним Організацією Об'єднаних Націй, 77,7% людей на Шрі-Ланці не знають про послуги електронного уряду, що призводить до дуже низького використання цих послуг» [42, с. 1932].

Оскільки нормативне визначення вищезазначених основних чинників є перманентною потребою державного регулювання, Концепція розвитку електронного урядування в Україні [59] була змінена.

«Однією з найбільш затребуваних реформ сучасної конституційно-правової реальності є широке застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державних послугах. Швидкий розвиток у цій галузі та величезні перспективи в різних галузях не тільки підвищили очікування громадськості щодо орієнтованого на громадян врядування, але й збільшили потреби

державних установ і правових систем удосконалювати свої послуги. Це стало серйозною проблемою для задоволення зростаючих очікувань громадян. Впроваджуються інноваційні рішення щодо проблем в системі охорони здоров'я» [38, с. 242].

Отже, доктрина конституціоналізму передбачає основні принципи участі громадськості у здійсненні публічної влади, спілкування з громадськістю, прийняття основних державних рішень з урахуванням громадської думки. Тому електронний уряд насамперед спрямований на ефективну реалізацію зазначених принципів. Його слід розглядати як інструмент демократизації державної влади та конституційно-правових норм. Ця основна ідея демократизації передбачає активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у всіх цивілізованих країнах. Уряди в усьому світі започаткували програми та проекти, спрямовані на стрімке покращення надання державних послуг, шляхом впровадження ІКТ у державному секторі. Електронний уряд, цифровий уряд, електронний уряд та онлайн-уряд стали ключовими характеристиками реформи державного сектора як у розвинених країнах, так і в країнах, що розвиваються. Електронний уряд позиціонується як засіб подолання обмежень традиційної бюрократії з метою покращення надання державних послуг та демократичних перетворень.

Висновок до першого розділу

1. Аналіз підходів до визначення електронного урядування в публічному управлінні дає змогу стверджувати, що наразі є певні відмінності у визначенні та розумінні термінів у галузі публічного управління у вітчизняній та закордонній науковій думці. Електронний уряд визначається як системи, що надають державні послуги, через «використання інформаційних технологій (ІТ), інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та інших

телекомунікаційних технологій на основі веб-технологій для покращення та/або підвищення ефективності та результативності надання послуг у державному секторі. Електронне урядування - це форма організації управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення потреб громадян, розвиток інформаційно-комунікаційних технологій для формування держави нового типу. Електронне урядування виходить за межі національних територіальних кордонів. Електронні інновації у світі також вплинули на зміни у формах участі, що стало поштовхом до появи електронних консультацій, електронних звернень, електронних петицій, ідей громадського розвитку в електронній формі. Усі зазначені цифрові рішення є частиною інформаційного суспільства і цифрової демократії.

2. В Україні триває процес оновлення основних правових аспектів регулювання електронного урядування, під час впровадження ІКТ. Електронне урядування спрямоване на подолання низки державно-правових проблем в Україні. Основна проблема вже традиційна для українського суспільства - подолання корупції, підвищення соціальних стандартів та соціальної стабільності, забезпечення прозорості діяльності державних інституцій, створення максимально прозорих та зрозумілих стандартів суспільно-політичного та соціально-економічного регулювання. Незважаючи на реформи електронного урядування, на нашу думку, більшість створених ресурсів мають серйозні недоліки у функціоналі як технічного, так і інформаційного та правового характеру. Відсутня система ефективної взаємодії та спілкування. У більшості випадків діє режим інформування та односторонньої взаємодії. Електронний уряд може стати дієвим механізмом оновлення державно-владної діяльності на основі дотримання конституційних принципів рівності, забезпечення свободи, демократії та верховенства права.

3. Доктрина конституціоналізму передбачає основні принципи участі громадськості у здійсненні публічної влади, спілкування з громадськістю, прийняття основних державних рішень з урахуванням громадської думки. Тому електронний уряд насамперед спрямований на ефективну реалізацію зазначених принципів. Його слід розглядати як інструмент демократизації державної влади та конституційно-правових норм. Ця основна ідея демократизації передбачає активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у всіх цивілізованих країнах. Уряди в усьому світі започаткували програми та проекти, спрямовані на стрімке покращення надання державних послуг, шляхом впровадження ІКТ у державному секторі. Електронний уряд, цифровий уряд, електронний уряд та онлайн-уряд стали ключовими характеристиками реформи державного сектора як у розвинених країнах, так і в країнах, що розвиваються. Електронний уряд позиціонується як засіб подолання обмежень традиційної бюрократії з метою покращення надання державних послуг та демократичних перетворень.

РОЗДІЛ 2.

ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Особливості та проблеми взаємодії органів влади та громадян в процесі впровадження електронного урядування в Україні

Аналіз функціонування електронного урядування в Україні через призму зобов'язань держави щодо забезпечення прав і свобод людини видається надзвичайно актуальним для сучасного етапу розвитку правової дійсності.

«План заходів щодо реалізації національних стратегій у сфері прав людини на період до 2020 року (План) визначав основні напрями активного впровадження міжнародних стандартів у різних сферах» [102]. План надано у додатку до розпорядження Кабінету Міністрів України від 23.11.2015 р. № 1393-р, в якому окремого завдання щодо створення ефективної системи електронного урядування не ставилося. Однак деякі аспекти згадуються опосередковано. Проаналізуємо, наскільки заплановані заходи виконано та наскільки ефективно вони відображені в системі електронного урядування.

По-перше, забезпечення захисту персональних даних є ключовим питанням впровадження електронного урядування для захисту даних та усунення можливості незаконного втручання в приватне життя. Зокрема, для виконання цього завдання проведено оцінку дотримання вимог законодавства, введення, ведення та захисту баз персональних даних, таких як Єдиний державний перепис населення, Електронний реєстр пацієнтів та Реєстр освіти.

Ми також позитивно оцінюємо прийнятий в Україні «Закон про електронні довірчі послуги», стаття 15я якого визначає, що «схеми електронної

ідентифікації потребують встановлення високого, середнього або низького рівня довіри до засобів електронної ідентифікації, які в них використовуються. Використання кваліфікованих електронних підписів та печаток забезпечить високий ступінь довіри до схеми електронної ідентифікації. Удосконалені електронні підписи та печатки можна використовувати для забезпечення середнього рівня довіри до електронних ідентифікаційних схем» [94]. Отже, в цілому можна сказати, що це завдання виконано. Проте запропоновані нововведення у сфері електронних паспортів потребують додаткового аналізу.

Постанова Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 року № 278 «Про реалізацію експериментального проекту щодо використання електронного відображення відомостей, які містяться в паспортах громадянина України та відображення відомостей, які містяться в паспортах громадянина України громадян для виїзду за кордон» [19]. «У Порядку застосування електронного представництва у формі карток відомостей, які містяться в паспорті громадянина України, та відомостей, які містяться в паспорті громадянина України для виїзду за кордон, визначено, що можливості використання електронних паспортів та паперових зрівняні» [19]. Йдеться про «відображення в електронному вигляді відомостей, які містяться в паспортах громадянина України, картках, виданих фізичним особам Єдиним державним реєстром населення (далі – Реєстр), разом із унікальним електронним ідентифікатором (QR-кодом), що забезпечує отримання інформації з реєстру інформаційними ресурсами системи МВС на запити веб-порталу «Портал Дія» ЄДЕС» [19].

У Мінцифри повідомили, що наразі 17 тисяч таких паспортів проходять тестування та будуть оприлюднені найближчим часом, тоді як Україна ще не визнає на всіх рівнях їх застосування юридичної сили прирівняння паперових та електронних документів.

Звернемося до закордонного досвіду, «98% естонців мають цифрову ідентифікаційну картку, але паперова та віртуальна картки тут працюють поруч.

Також, країна пропонує електронну резиденцію для іноземців. Процес подання заявки для таких резидентів відбувається онлайн, але електронні резиденти повинні отримати ID-картку в посольстві. Обмежена кількість місць, де можна отримати картки за кордоном, також є однією з найбільших проблем у масштабуванні програми. Щоб вирішити цю проблему, з грудня 2017 року в Південній Кореї проект e-Residency запустив пілотну програму видачі цифрових посвідчень електронного резидента на місці в авторизованих візових центрах. Однак фактичний документ все ще має перевагу. Найбільше хвилює питання захисту персональної інформації. У 2017 році Естонія повідомила громадськості про можливе порушення безпеки, що вплинуло на близько 750 000 ідентифікаційних карток, виданих за останні три роки, включаючи тисячі електронних карток резидента» [146]. Незабаром проблеми виникли і в Іспанії, де виникла проблема з алгоритмами генерації пари ключів, де закритий ключ можна виявити, просто знаючи, що таке відкритий ключ. Тому влада анулювала всі довідки, видані з квітня 2015 року. За деякими оцінками, було анульовано 30 тисяч документів. Директива 2016/1148 Європейського парламенту та Ради від 6 липня 2016 року також представляє специфіку захисту даних для високого загального рівня заходів безпеки для мереж та інформаційних систем у всьому ЄС. Тому, мережі, інформаційні системи та послуги відіграють важливу роль у суспільстві. Їх надійність і безпека важливі для економічної та соціальної діяльності»[73].

Тому вважаємо, що алгоритм дій, обраний законодавцями України, є передчасним, оскільки такий шлях може призвести до порушення прав на конфіденційність, безпеку персональних даних, прав власності та інших фундаментальних прав людини.

По-друге, з метою забезпечення права на участь в управлінні державними справами та виборах «у пункті 47 Плану конкретизовано завдання щодо створення умов для впровадження електронної демократії, зокрема, внесення

змін до Державних стандартів соціальної адаптації, затверджених наказом Мінсоцполітики від 18.05.2015 № 514 «Про доступність електронних пристроїв для осіб з інвалідністю» послуг електронного уряду» [102]. У наказі Мінсоцпраці України від 07.08.2017 № 1267 «Про затвердження Змін до Державного стандарту соціальної адаптації» можна визначити лише один запис, який стосується електронного урядування: абзац 1 третій після слова «Сервіси» у пункті глави VII р. доповнений словами «а також веб-сайтах, сторінках соціальних мереж тощо»[100]. Переконані, що цього недостатньо, щоб вважати, що необхідні стандарти доступності електронного урядування для людей з інвалідністю розроблено. Такі групи людей, як і широка громадськість, не можуть отримати спрощений доступ до послуг. «Стаття 2 Конвенції про права людей з інвалідністю «Розумне пристосування» означає введення необхідних і відповідних змін і коригувань, які не становлять непропорційного або надмірного тягаря, коли це вимагається в конкретному випадку. Забезпечення особам з інвалідністю всіх прав людини та основних свобод нарівні з іншими. Держави-члени зобов'язуються сприяти доступності та використанню нових технологій, зокрема інформаційних та комунікаційних технологій» [55].

Одже, першочерговим завданням є створення додаткових технічних можливостей для людей з обмеженими можливостями. Тобто вдосконалення електронних засобів за допомогою спеціального дизайну об'єктів, середовищ, програм і послуг, це стосується спеціальних комунікаційних інструментів для орієнтації, спілкування та обміну інформацією в інформаційно-комунікаційних технологіях. Можуть бути застосовані спеціальні комп'ютерні програми та технічні інструменти, особливо для людей із вадами зору або тих, хто не має фізичної можливості користуватися клавіатурою. Можна використовувати сумісну звукову карту. Пристосування стаціонарних технічних засобів для людей з інвалідністю дає можливість соціально відокремленого життя, а також забезпечує інклюзивність послуг електронного урядування.

Наразі лише урядовий портал <https://www.kmu.gov.ua/> має спеціальний інтерфейс для людей із вадами зору. Цим порушуються конституційні права громадян, зокрема право на участь в управлінні державою та право не піддаватися дискримінації за станом здоров'я.

По-третє, у Плані йдеться про «необхідність співпраці влади та народу. У пункті 48 йдеться про необхідність розробки ефективних механізмів взаємодії громадськості з органами державної влади та місцевого самоврядування, зокрема шляхом розробки законодавства щодо громадського обговорення суспільно важливих рішень (консультації з громадськістю)» [102].

В Україні розроблено проект Закону про консультації з громадськістю від 27 грудня 2017 року № 7453 [108]. Він «визначає порядок проведення консультацій з громадськістю під час розробки державної та місцевої політики, вирішує та готує важливі питання місцевого значення, щодо нормативно-правових актів, державних питань, місцевої політики та важливих місцевих питань (концепцій, стратегій, програм, планів дій тощо) за суб'єктами владних повноважень, спрямованих на врахування громадської думки для національного примирення документи, суспільні інтереси та приватні інтереси» [108]. Проте законопроект отримав важливі зауваження від Департаменту демократії та прав людини ОБСЄ та Комітету Верховної Ради України з питань державного будівництва, регіональної політики та місцевого самоврядування та був повернутий на доопрацювання у вересні 2018 року.

Тому комплексного нормативного акту на законодавчому рівні на сьогодні немає. Порядок такої форми участі визначено постановою Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» [99], в пункті 12 визначається «перелік проектів нормативно-правових актів щодо консультації з громадськістю у формі громадського обговорення та/або електронної консультації з громадськістю» [99].

«Публічні консультації – це офіційний процес, який використовується державними установами для збору інформації та думок від окремих осіб і організацій щодо існуючих або запропонованих політик, законів або рішень. Консультації передбачають двосторонній обмін інформацією між органами влади та громадськістю. Процес консультацій також вимагає від державних установ докладати позитивних зусиль для встановлення контактів і взаємодії зі сторонами, на яких може вплинути відповідний законопроект» [114].

На нашу думку, консультації з громадськістю є фактором поживлення участі громадськості та легітимізації дій державних установ. Існують також заперечення щодо неефективності таких схем, начебто проведення консультацій призводить до уповільнення процесу нормотворення. Електронне консультування може вирішити цю проблему. Вони відображають прагнення громадськості, захищають її інтереси, при цьому скорочують терміни, і як наслідок дають змогу приймати нормативні акти, що здійснюються суб'єктами, до яких звертається громадськість. Публічні консультації також підвищують відкритість і прозорість законодавчого процесу, тим самим підвищуючи довіру громадськості до законодавчого процесу. Своєчасне повідомлення про запропоновані законодавчі зміни, зацікавленість усіх сторін та довіра громадськості до законодавчого процесу підвищать рівень добровільного дотримання нового законодавства.

«Електронна консультація стала частиною обов'язкового процесу прийняття рішень згідно з європейськими правовими стандартами. Зокрема, такі вимоги є в Зелених книгах (документи, що стосуються загальноєвропейської політики в соціальному секторі, єдиній валюті, телекомунікаціях тощо), 12-тижневі публічні консультації в Інтернеті мають бути частиною консультаційної стратегії ініціативи, підкріпленої оцінками впливу та перевірками відповідності» [49].

Сьогодні «на сайтах багатьох державних установ України розміщено інформацію про консультації з громадськістю, а на сайті уряду розміщено орієнтовний річний план проведення таких консультацій, починаючи з 2018 року. Чималу активність у цьому процесі демонструє і влада. У IV кварталі 2019 року 74 органи державної влади провели 756 заходів у рамках консультацій з громадськістю. На обговорення винесено 742 питання суспільного значення, у тому числі 340 законопроектів» [43].

Однак ретельний аналіз їх особливостей може вказати на те, що «електронні веб-ресурси державного сектору зазвичай функціонують із значними технічними проблемами. Сайти мають технічні недоліки, а це означає, що користувачі повинні мати розвинуті інформаційні навички. На першій сторінці розміщені десятки розділів, підрозділів, посилання на окремі документи, сайти інших органів влади, банери тощо. При цьому заголовки розміщені в різних частинах сторінки, що ускладнює пошук інформації про публічні консультації»[29].

На державних веб-сайтах переважає подання інформації у формі презентації, й не має комунікативного характеру. Електронні консультації, які є особливо вигідними для прийняття рішень і можуть врахувати думку більшості, на сьогоднішній день не використовуються на практиці, оскільки влада інформує громадян у звичний спосіб про заплановані слухання.

С. Кліфт «визначив широкий спектр консультаційних інструментів, включаючи запитання та відповіді, коментарі до документів і політики, розділ із запитаннями для запрошених, конференції, спільноти експертів та інтересів, чати та мультимедійні події в реальному часі. Більш інтерактивними варіантами консультування є опитування та дослідження, форми коментарів, петиції та звернення, консультації з цільовими групами, веб-форуми та списки електронної розсилки» [63].

Сьогодні комунікація існує лише за допомогою електронних поштових скриньок для надсилання пропозицій у формі електронних листів, але вважаємо, що спілкування не ефективним.

Громадські консультації мають формальний характер і ефективність таких дій несуттєва. З одного боку, державні інституції не активізують процеси консультацій, а з іншого боку, громадськість, яка не довіряє таким інституціям, не бере в них участі. До речі, звернемо увагу на те, що політична активність громадян у державах з добре розвиненими системами електронного урядування також часто не має значення. Ці дані чітко показують, що практики електронного урядування можуть кардинально відрізнятись від тих, що пропонується законодавством. Такі негативні тенденції спостерігаються в багатьох країнах. Наприклад, за міжнародною оцінкою, «Естонія отримала позитивне визнання лише тому, що має спеціальний портал, через який можна висловити думку щодо нових законів та інших законодавчих актів. Однак практика показала, що навіть якщо органи влади прагнуть до такої взаємодії, недостатньо забезпечити основні правила використання технології та взаємодії, з великої кількості винесених на обговорення нормативних актів лише третина отримала хоч якісь зауваження. Громадяни охоче коментують меншість законодавчих актів і не виявляють інтересу до більшості актів, розміщених для ознайомлення» [96].

Питання не тільки в тому, щоб провести консультації, а в тому, щоб врахувати позицію громадян. «Кількісні показники, подані урядом, не є якісними. Водночас, якщо в рамках електронної консультації пропозиції будуть надані громадськості, більшість із них не будуть розглянуті, тому електронна консультація, на нашу думку, не є ефективною. Чинні законодавчі норми передбачають обов'язки щодо можливості звітування. Пунктом 21 постанови Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики»

передбачено здійснювати обов'язкове звітування за результатами громадських обговорень та електронних консультацій з Урядом. Орган державної влади у двотижневий строк шляхом розміщення на своєму офіційному веб-сайті урядового веб-сайту «Громадянське суспільство і влада» (для проведення електронних публічних консультацій на такому веб-сайті) або в інший прийнятний спосіб доводить до відома виконавчої влади прийняття рішення за результатами обговорення. Треба сказати, що такі норми не завжди виконуються. Звіти про результати консультацій на вказаному ресурсі подекуди відсутні. Або, навіть якщо на них є посилання, вони технічно недоступні. Це пов'язано з відсутністю належної законодавчої бази, тому що не прописана відповідальність за порушення вимог Порядку проведення публічних консультацій з питань формування та реалізації національної політики щодо умов оприлюднення інформації про консультації. Проблема полягає в безсистемному проведенні публічних консультацій, а найбільш резонансні чи «корупційні» рішення в більшості випадків не висвітлюються в електронному вигляді, а роль інформування громадськості відходить на другий план. Адже певні категорії питань треба виносити на громадське обговорення, але нічого реально не працює. Зокрема, це стосується звітності про витрачання бюджетних коштів. Питання інших категорій виносяться на консультацію не у всіх випадках»[62, с.70].

Існує багато суттєвих прогалин та недоліків у функціонуванні електронного урядування у сфері електронних петицій. Обласна ГО «Український комітет виборців» проаналізувала рівень залучення громадян до управління містом Одеси, Сєвєродонецька, Луцька та Чернігова. «Спільною для всіх міст є проблема низького рівня координації дій і підходів між різними структурами, відповідальними за громадську участь, а також відсутність належного ресурсного забезпечення всіх структур, відповідальних за громадську участь.), суттєва відсутність роботи зі збору та аналізу даних щодо

самооцінки, задоволеності громадян взаємодією з міською радою, брак інформації. Дуже низький рівень громадянської відповідальності, консультування та активної участі в результатах розгляду заяв, та низький рівень відданості принципу залучення громадян до управління»[15]. Дослідження також показує низький рівень громадянської активності. «79% респондентів ніколи не використовували електронні форми громадської участі для здійснення публічної влади» [15].

Отже, враховуючи вищезазначене, приходимо до висновку, що існують значні прогалини в механізмах взаємодії між громадськістю та владою. Електронні веб-ресурси державного сектору зазвичай функціонують із значними технічними проблемами. Сайти мають технічні недоліки, а це означає, що користувачі повинні мати розвинуті інформаційні навички. На державних веб-сайтах переважає подання інформації у формі презентації, й не має комунікативного характеру. Електронні консультації, які є особливо вигідними для прийняття рішень і можуть врахувати думку більшості, на сьогоднішній день не використовуються ефективно на практиці, оскільки влада інформує громадян у звичний спосіб про заплановані слухання. Громадські консультації мають формальний характер і ефективність таких дій несуттєва. З одного боку, державні інституції не активізують процеси консультацій, а з іншого боку, громадськість, не довіряє таким інституціям й не бере в них участі. Консультації передбачають двосторонній обмін інформацією між органами влади та громадськістю. Публічні консультації також підвищують відкритість і прозорість законодавчого процесу, тим самим підвищуючи довіру громадськості до законодавчого процесу. Своєчасне повідомлення влади про запропоновані законодавчі зміни, управлінські рішення, отримання та врахування зворотньої реакції на них з боку громадськості, сприятимуть зацікавленості усіх сторін та довірі громадськості до органів влади, підвищать рівень співпраці між державою та громадянським суспільством.

2.2 Відкриті дані органів державної влади та «цифрова участь» громадян

Одним із демократичних принципів, спільних для всіх держав-членів Ради Європи, є те, що громадяни повинні мати можливість висловлюватись і впливати на ухвалення та виконання важливих рішень, що їх стосуються, або на вибір методів розвитку громади. Тому дуже важливо, щоб громадяни та неурядові організації (НУО) брали участь в управлінні державними справами. Щоб допомогти державам-членам забезпечити ефективну участь громадян і НУО в управлінні їхніми державними справами, Рада Європи розробила відповідні стандарти, зокрема щодо можливості «цифрової участі» громадян [33].

Електронне урядування характеризується важливою функцією забезпечення участі громадськості у формі публічного звернення. Петиція - це офіційний запит, адресований владі та підписаний кількома посадовими особами. За допомогою петицій громадяни можуть висловити свою підтримку чи незадоволення ініціативами влади та надати зворотній зв'язок державним органам. В описі Міністерства юстиції України від 4 квітня 2012 року «Право громадянина на звернення до органів державної влади відповідно до Конституції - є можливістю позитивного впливу громадян на діяльність державної влади та місцевого самоврядування»[56]. У всьому світі підписувачі петиції зазвичай надають унікальний ідентифікатор (наприклад, національний ідентифікаційний номер) разом із своїми власноручними підписами, щоб запобігти підробці або дублюванню підписів. Враховуючи високу вартість ручного збору та перевірки підписів під петиціями, не дивно, що петиції стають все більш доступними в Інтернеті. Електронні петиції мають значні переваги перед традиційними. Набагато легше охопити велику кількість людей, які

можуть бути зацікавлені в підписанні, а процес перевірки підпису можна автоматизувати.

Однак, незважаючи на позитивні цінності цієї форми електронної демократії, вчені відзначають її недосконалість. У зв'язку з цим ми визначаємо позитивні риси електронної участі громадськості у формі публічного звернення – петиції:

«По-перше, це запобігає втручанню державних органів у процес подання петицій. Це особливо важливо для довіри до системи петицій і загалом формує легітимність уряду. Тому, як і будь-яка інша форма громадянської участі, можливість влади блокувати петиції є неприпустимою та не може використовуватися в політичній боротьбі. деяких регуляторних законів були заблоковані. Йдеться про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2017 року «Про застосування спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів щодо осіб (санкцій)»» [74].

«По-друге, покращити інтерфейс електронної петиції. Оскільки роз'яснення петиції в окремих випадках може потребувати обговорення, зміна форми сприяє більш широкому обговоренню. Повинна бути можливість додавати довідкову інформацію про питання, порушені в електронній петиції. Лише шотландська система надає головному заявнику можливість опублікувати додатки (інформацію в Інтернеті), наприклад, включивши посилання на зовнішній веб-сайт. Також потребує обговорення можливість додавання дискусійного форуму до петиції» [74].

«По-третє, для петицій, які отримали позитивне схвалення на різних рівнях державної влади, крім безпосередньої відповіді, важливим є розміщення інформації про умови та результати виконання приписів, виданих на виконання петиції. Дані заходів та отримані результати опубліковані на сайті. Це гарантує, що кожен, хто зацікавлений у петиції та її результатах, отримає вичерпну інформацію безпосередньо у відповідь на петицію.

По-четверте, електронні петиції мають бути обов'язковими. Якщо вони подолають певний визначений рівень підписів, то автоматично мають стати проектами нормативних актів. Такі процедури існують, наприклад, у Фінляндії. Петиція, яка набирає 50 000 підписів, автоматично стає законодавчою, і Конгрес зобов'язаний розглядати підписи як пріоритет. Натомість нормативно-правовий акт законодавства Латвії передбачає, що: Це яскраві приклади готовності держави рахуватися з думкою громадян. Такі механізми надають громадянам рівні можливості брати активну участь у державному управлінні, виносити на розгляд органів влади нагальні проблеми місцевого значення, вимагати вирішення критичних ситуацій» [74].

«По-п'яте, є питання підтвердження особи» [74]. Зокрема, стаття 231 Закону України «Про цивільне звернення» [107] визначає загальні положення щодо суті електронних звернень, порядку їх подання та розгляду. Таким чином, відповідні органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадські органи «зобов'язані під час збору підписів на підтримку електронних петицій забезпечити, серед іншого, електронну реєстрацію громадян, які підписують петицію. Запобігти автоматичному внесенню інформації, зокрема підписів під електронними петиціями, без участі громадян. Встановити дату та час оприлюднення електронної петиції та підписів громадян» [107]. Цей акт загалом лише встановлює основні принципи ідентифікації.

Постановою Ради Міністрів України від 22 липня 2016 року 457 затверджено Порядок розгляду електронних петицій до Кабінету Міністрів України. У ньому немає інформації про особи підписантів, детально розглядаються лише ініціатори петиції. Зокрема, громадяни, які бажають висловити свою позицію в петиціях, заповнюють спеціальну форму, розміщену на державних порталах або сайтах державних органів. Громадяни, які бажають висловити свою позицію щодо петиції, повинні ідентифікуватися на державних

порталах або веб-сайтах державних органів за допомогою засобів електронної ідентифікації, що підпадають під дію схеми електронної ідентифікації, затвердженої Кабінетом Міністрів України.

Отже, діє Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2019 року № 546, яке тлумачиться таким чином: для зручної, доступної та безпечної електронної ідентифікації та автентифікації користувачів системи, сумісності та інтеграції схем електронної ідентифікації, взаємодії з офіційними веб-сайтами (веб-порталами), інформаційними системами органів державної влади, їх технічного забезпечення. Комунікаційні системи призначені для - державних органів, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, забезпечення захисту інформації та персональних даних за допомогою єдиних вимог, форматів, протоколів і класифікаторів»[84].

Отже, ці дії можна виконати наступним чином:

«1. Отримання електронного цифрового підпису вимагає низки попередніх заходів та візитів до компетентних погоджувальних органів, таких як представництво ЦСЮУ, яке є лише в обласних центрах.

2. За допомогою ідентифікації за допомогою ID-картки, яка можлива лише для власників нових пластикових паспортів із захищеними реквізитами доступу до чіпів персональних даних. Якщо особа є власником цивільного паспорта у формі ID-картки без відповідного чіпа та/або паспорта у формі книжки, з їх допомогою неможливо здійснити процедуру підтвердження особи.

3. Забезпечено спосіб електронної автентифікації громадян за допомогою банківських даних Visa Bank ID. Ця послуга дозволяє підтвердити вашу особу онлайн без необхідності особистого візиту. Однак є важливе застереження. Ви повинні ввести свої дані в електронному вигляді, ви повинні ввести свій логін, пароль, номер картки тощо. Тому користувачі повинні забезпечити безпеку передачі такої інформації. Це пов'язано з тим, що ми використовуємо

персональні дані (ім'я, паспорт, ПІН, адреса, електронна пошта тощо), які зберігаються в банку, якому вони надані.

4. Використання служб MobileID. Проблема в тому, що звичайна SIM-карта не може надати електронний підпис, тому потрібно звернутися в центр обслуговування абонентів оператора (URL інтегрованої системи електронної ідентифікації: <https://id.gov.ua/>)

5. На сайті офіційного онлайн-представництва Президента України, до речі, така ідентифікація відсутня, як ідентифікація за ID-карткою» [32].

На додаток до цього, безпечна та надійна система цифрової ідентифікації визнана ключовим компонентом розвитку електронного уряду. З одного боку, для раціональності та ефективності важливо надавати користувачам унікальні ідентифікатори при взаємодії з різними державними структурами. З іншого боку, за певних обставин видається необхідним зберігати анонімність користувачів. Такі обмеження порушують принципи систем Web 2.0, які передбачають взаємодію та спілкування.

Наприклад, «висловлюючи особисту думку громадянина щодо рівня надання державних послуг, користувачі можуть щиро бажати залишитися анонімними. У разі відсутності унікальних ідентифікаторів і неможливості анонімної взаємодії у громадян є два варіанти. Використовуйте кілька ідентифікаторів для доступу до різних служб або створіть фіктивні ідентифікатори для збереження анонімності. На думку експертів, така ситуація створює складність і когнітивні витрати, а також збільшує ризик шахрайства» [215].

З технічної точки зору, унікальний ідентифікатор може бути автентифікований урядовою установою та наданий доступ до будь-якої публічної онлайн-служби. Наприклад, платформи Facebook і Google можуть використовувати відповідні ідентифікатори для підключення до вашого сайту за допомогою API Facebook Connect і Google Open Social Identity API (інтерфейси

програмування). Тому для державних систем унікальна ідентифікація створює фундаментальну проблему централізації ідентифікації даних щодо набору державних установ, які можуть створювати ідентифікатори та керувати ними. Іншими словами, нам потрібна система, схожа на Facebook і Google. У цій системі всі служби підключені до єдиної системи, яка керує даними підключення та надає дозволи. Створення такої структури базується на ідеї, що концептуально (тобто яка інформація) та адміністративно (тобто як вона обробляється) унікальні ідентифікатори визначені для кожного громадянина в адміністративних відносинах країни.

«Якщо такий ідентифікатор ключа існує (як у деяких європейських країнах), централізована система автентифікації стає прозорою для користувача. Якщо такого унікального ідентифікатора не існує (наприклад, у Франції), реалізація стає складнішою, оскільки кілька логінів потрібно поступово замінити одним. У Франції був розроблений портал service-public.fr, щоб забезпечити доступ до всіх державних послуг (соціальне забезпечення, декларація про доходи тощо) за допомогою одного входу. З етичних міркувань, щоб запобігти перекриттю даних і захистити конфіденційність громадян, було вирішено створити ще один спеціальний ідентифікатор для цього порталу» [209].

Технічні дослідження показують, що громадяни неохоче сприймають унікальні системи ідентифікації. Прийняття користувачами часто затримується через занепокоєння щодо використання даних для стеження та злочинної діяльності. Багато доступних сьогодні електронних петицій збирають інформацію про ім'я підписанта та національний ідентифікаційний номер. Ця інформація не є секретною. Це означає, що шахрайство неможливо виявити, а список підписів під петицією стає менш надійним. Щоб запобігти цьому, деякі сервери електронного подання перевіряють IP-адресу підписувача та дозволяють лише один підпис на IP-адресу. Однак це обмежує свободу

вираження для користувачів, особливо для тих, хто надає свою IP-адресу іншим (наприклад, у деяких організаціях тисячі користувачів використовують одну IP-адресу).

Для того, щоб електронні підписи на петиціях були унікальними та законними, слід використовувати криптографічні засоби, такі як цифровий підпис, особливо те, що зараз пропонується в Україні. «Якщо припустити, що громадянин має електронний ключ, очевидним способом реалізації електронної петиції є підпис громадянина за допомогою ключа електронної картки. Однак таке рішення є проблематичним з точки зору конфіденційності. Сертифікат відкритого ключа eID (необхідний для перевірки цифрового підпису) містить багато інформації про власника картки, як-от ім'я, державний реєстраційний номер, дата народження тощо. Розголошення всієї цієї інформації для підписання петиції, безумовно, порушить принцип мінімізації даних згідно з доктриною захисту персональних даних. Мінімізація даних означає, що ми можемо обробляти певну кількість персональних даних, але лише ті частини, які суворо необхідні для наших законних цілей. Іншими словами, додаткові проблеми із захистом даних виникають, якщо петиція надає доступ до конфіденційної інформації користувача, обробка якої, як правило, заборонена законом про захист даних. Зокрема, така інформація може стосуватися політичних поглядів, релігійних чи особистих переконань (серед інших категорій даних), усі з яких підпадають під дію Директиви 95/46/ЕС, яка вважається «чутливими персональними даними». Щодо обробки персональних даних та вільного переміщення таких даних»[105].

«Перевірена бельгійська система має унікальний технічний потенціал. Розробка електронної петиції використовує бельгійський електронний ідентифікатор для початкової автентифікації, після чого користувач може отримати анонімний електронний ідентифікатор, який використовується для електронного підпису петиції на сервері. Первинна автентифікація здійснюється

за наявною електронною карткою, після чого особа отримує один анонімний обліковий запис петиції. Підписання електронних петицій з анонімними даними мінімізує дані та максимізує конфіденційність. Використання анонімних даних узгоджує дві, здавалося б, суперечливі вимоги. Підписання петицій анонімно (при обмеженні кількості підписів) і можливість кожному громадянину підписати конкретну петицію лише один раз. Комп'ютерна система виявляє кілька підписів під петицією з одного анонімного облікового запису, щоб виключити повторення підписів [70, с.205].

Отже, електронні петиції мають значні переваги перед традиційними. Набагато легше охопити велику кількість людей, які можуть бути зацікавлені в підписанні, а процес перевірки підписів швидкий і автоматизований. Покращення петицій електронного урядування в Україні можливе шляхом нормативного подолання наступних прогалин (внесення доповнень у статтю 23-1 Закону України «Про звернення громадян»): забезпечення унеможливлення втручання органів публічної влади у процес подання петицій, особливо з політичних мотивів; вдосконалення інтерфейсу електронних петицій шляхом передбачення можливості прикріплення довідкової інформації щодо питання, порушеного електронною петицією та можливості додавання дискусійних форумів до петиційного звернення; розміщення інформації про терміни та результати виконання наказу, що виданий для виконання петиції; дані про вжиті заходи та отримані результати, які розміщуються на сайті; обов'язковість для розгляду підтриманих електронних петицій; подолання проблеми оптимальної можливості ідентифікації особи. Має бути прийнято державою низку вимог щодо можливості функціональної підтримки петицій та конфіденційності інформації: безпечна автентифікація – сервери електронного уряду повинні мати чітку автентифікацію перед користувачами, щоб запобігти незаконному дублюванню сервера, відповідність нормам ліцензування та конституційному статусу особи, забезпечення цілісності та конфіденційності персональних

даних, анонімність підписантів, запобігання дублюванню підписів, наявність механізмів публічної перевірки.

Висновок до другого розділу

1. Існують значні прогалини в механізмах взаємодії між громадськістю та владою. Електронні веб-ресурси державного сектору зазвичай функціонують із значними технічними проблемами. Сайти мають технічні недоліки, а це означає, що користувачі повинні мати розвинуті інформаційні навички. На державних веб-сайтах переважає подання інформації у формі презентації, й не має комунікативного характеру. Електронні консультації, які є особливо вигідними для прийняття рішень і можуть врахувати думку більшості, на сьогоднішній день не використовуються ефективно на практиці, оскільки влада інформує громадян у звичний спосіб про заплановані слухання. Громадські консультації мають формальний характер і ефективність таких дій несуттєва. З одного боку, державні інституції не активізують процеси консультацій, а з іншого боку, громадськість, не довіряє таким інституціям й не бере в них участі. Консультації передбачають двосторонній обмін інформацією між органами влади та громадськістю. Публічні консультації також підвищують відкритість і прозорість законодавчого процесу, тим самим підвищуючи довіру громадськості до законодавчого процесу. Своєчасне повідомлення влади про запропоновані законодавчі зміни, управлінські рішення, отримання та врахування зворотньої реакції на них з боку громадськості, сприятимуть зацікавленості усіх сторін та довірі громадськості до органів влади, підвищать рівень співпраці між державою та громадянським суспільством.

2. Електронні петиції мають значні переваги перед традиційними. Набагато легше охопити велику кількість людей, які можуть бути зацікавлені в підписанні, а процес перевірки підписів швидкий і автоматизований.

Покращення петицій електронного урядування в Україні можливе шляхом нормативного подолання наступних прогалин (внесення доповнень у статтю 23-1 Закону України «Про звернення громадян»): забезпечення унеможливлення втручання органів публічної влади у процес подання петицій, особливо з політичних мотивів; вдосконалення інтерфейсу електронних петицій шляхом передбачення можливості прикріплення довідкової інформації щодо питання, порушеного електронною петицією та можливості додавання дискусійних форумів до петиційного звернення; розміщення інформації про терміни та результати виконання наказу, що виданий для виконання петиції; дані про вжиті заходи та отримані результати, які розміщуються на сайті; обов'язковість для розгляду підтриманих електронних петицій; подолання проблеми оптимальної можливості ідентифікації особи. Має бути прийнято державою низку вимог щодо можливості функціональної підтримки петицій та конфіденційності інформації: безпечна автентифікація – сервери електронного уряду повинні мати чітку автентифікацію перед користувачами, щоб запобігти незаконному дублюванню сервера, відповідність нормам ліцензування та конституційному статусу особи, забезпечення цілісності та конфіденційності персональних даних, анонімність підписантів, запобігання дублюванню підписів, наявність механізмів публічної перевірки.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Проблеми та особливості впровадження електронного урядування на сучасному етапі

У сучасному світі спостерігається брак довіри громадян до уряду та уряду до громадян. Цю проблему покликане вирішити впровадження електронного урядування. Довіра зміцнює владу і надає легітимності, також покращує бізнес-середовище. Це заохочує більше іноземних інвестицій, зміцнює впевненість громадян та споживачів у своєму майбутньому. Це пов'язано з тим, що глобальна мережа створює можливості для стабільного зворотного зв'язку, інтерактивної взаємодії влади та мешканців. Громадяни не лише матимуть доступ до інформації про діяльність уряду, проекти та результати, але й уряди отримають додаткові інформаційні канали, добровільно надані громадянами для оптимізації управління.

Сутність електронного урядування полягає не лише в модернізації національних адміністративних систем, адаптації до потреб інформаційного суспільства, а й головним чином стосується взаємодії громадян з урядами за допомогою сучасних ІКТ. Отже, ключовим компонентом електронного урядування є електронна демократія, основною метою якої є задоволення потреб громадян, використання переваг інформаційного суспільства для досягнення суспільної цінності та зменшення корупції, бюрократії. Формалізація управління процесу надання послуг відповідно до потреб громадян та інтеграція українського державного управління в європейський адміністративний простір у контексті розвитку сучасного інформаційного

суспільства висуває нові вимоги до діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Запровадження електронного урядування, що визначає необхідність змін у всіх без винятку сферах суспільного життя.

Критерії побудови електронного урядування, визначені Організацією економічного співробітництва та розвитку на початку 2000-х років, діють й сьогодні, серед них:

- «Прозорість, відповідальність і чесність.
- Ефективність
- Послідовність;
- Адаптивність.
- Правомірність.
- Партнерство та консультації.
- Максимальна простота та прозорість.
- Уніфіковані технічні стандарти та взаємодія (електронні програми повинні відповідати загальним архітектурним принципам систем ідентифікації, безпеки та проектування).
- Забезпечення дотримання правил конфіденційності та інформаційної безпеки.
- Безумовна орієнтація на громадську думку при впровадженні інновацій» [30].

Сьогодні Україна переживає позитивний розвиток електронного урядування. Зокрема, впровадження більш досконалих систем електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, надання послуг громадянам та бізнесу через центри надання адміністративних послуг, систему «єдиного вікна» тощо.

Проведені адміністративні реформи сприяли посиленню цих процесів. Стрімко розвивається і галузевий електронний уряд, електронна медицина

(ключовим компонентом якої є телемедицина), електронна освіта (переважно телеосвіта), електронна комерція, електронний банкінг та використання технологій електронного уряду в транспортному секторі. Органи внутрішніх справ, податкові інспекції, митниці, суди тощо. Проте, чим сильнішими є темпи розвитку електронного урядування, чим більше державні лідери говорять про важливість і необхідність впровадження електронного урядування, тим більшою є відповідальність.

Окреслимо основні проблеми впровадження електронного урядування:

- проблеми сумісності - всі різні технології електронного урядування, які впроваджуються як державними, так і місцевими органами влади, обов'язково повинні бути сумісними одна з одною. Вирішення цієї проблеми зараз є одним із першочергових завдань країн Європейського Союзу;

- питання національної безпеки - потенціал використання цієї інформації, оскільки діяльність національних органів влади та органів місцевого самоврядування стає більш прозорою та відкритою завдяки сучасним електронним системам розподілу документів та їх взаємодії з іншими системами. Особливу увагу слід приділити кіберзлочинам, таким як хакерські атаки на урядові та місцеві веб-сайти, шпигунські віруси, які зчитують і передають інформацію зацікавленим сторонам в інших країнах, а також ведення інформаційної війни за допомогою сучасних ІКТ;

- проблеми національної ідентичності - спроби запровадити технологію електронного урядування, використовуючи розробки іноземних компаній та інтегрувати їх без урахування особливостей нашої країни, можуть призвести до втрати національної ідентичності. Однією із ознак цього є мова користувача, яка використовується в цих розробках (переважно англійська чи російська);

- проблемою економічної безпеки є недостатня захищеність інформації та звітності українських компаній і установ від загроз з боку зловмисних конкурентів;

- питання захисту конфіденційності - це питання заслуговує на особливу увагу та дослідження. Формування органами державної влади та місцевого самоврядування різноманітних баз даних без чіткого визначення умов доступу та використання цієї інформації неминуче призведе до втрати суспільної довіри до цих інституцій та нововведень. Незважаючи на «Закон про захист персональних даних», наразі відбувається несанкціонований збір персональних даних у різних сферах обслуговування громадян;

- питання відповідальності - працівники як органів державної влади, так і органів місцевого самоврядування, а також більшість працівників сфери послуг несуть відповідальність за надання зацікавленим організаціям і громадянам доступу до інформації про персональні дані інших громадян.

- питання «форс-мажорних» ситуацій – переведення всіх документів в електронну форму без резервних копій. Збої в роботі обладнання (відключення, «зависання» системи електронного документообігу, електронна черга, реєстрація тощо), навіть сьогодні, коли частина процесу спілкування та надання послуг громадянам з боку органів державного та місцевого самоврядування переведена в електронний режим, надзвичайні обставини призводять до зупинки роботи цих установ, особливо в умовах війни.

Отже, в Україні найактивніше використовуються технології електронного урядування, спрямовані на розвиток електронного урядування. Щоб якомога ефективніше використовувати переваги електронного урядування, слід мінімізувати ризики його впровадження. Для цього слід заохочувати активний діалог між владою та громадянами у подальшому розвитку електронної демократії, органами державної влади та місцевого самоврядування для вирішення окреслених проблем та розробки механізмів запобігання їх виникненню у майбутньому. Збої в роботі обладнання (відключення, «зависання» системи електронного документообігу, електронна черга, реєстрація тощо), коли частина процесу спілкування та надання послуг

громадянам з боку органів державного та місцевого самоврядування переведена в електронний режим, надзвичайні обставини здатні призвести до зупинки роботи цих установ, особливо в умовах війни. Тому необхідно дуже обережно переходити на стовідсотковий електронний режим надання громадянам найважливіших послуг, захисту національної безпеки та безпеки життя. На нашу думку, оспіввідношенням, залежно від його важливості, є 70-80% роботи в електронному режимі, решта – в звичайному.

3.2. Шляхи вдосконалення електронного урядування

Електронне урядування на національному рівні визнано ефективною системою для покращення функціонування державних установ і може широко реформувати все управління національними установами. Першочерговим завданням електронного урядування є забезпечення та захист конституційних прав і свобод громадян.

Однією з перешкод для впровадження нових систем є те, що електронний уряд представлено в універсальному контексті, який можна узагальнити в усьому світі. З іншого боку, контекстуальні зобов'язання, культури та умови окремих країн відрізняються. Тому універсальний підхід навряд чи буде ефективним у всіх ситуаціях. Аналіз функціонування електронного урядування в Україні через призму зобов'язань держави щодо забезпечення прав і свобод людини видається надзвичайно актуальним для сучасного етапу розвитку правової дійсності.

«План заходів щодо реалізації національних стратегій у сфері прав людини на період до 2020 року (далі – План) визначає основні напрями активного впровадження міжнародних стандартів у різних сферах» [102]. План надано у додатку до розпорядження Кабінету Міністрів України від

23.11.2015 р. № 1393-р, в якому окремого завдання щодо створення ефективної системи електронного урядування не ставилося. Однак деякі аспекти згадуються опосередковано. Проаналізуємо, наскільки заплановані заходи виконано та наскільки ефективно вони відображені в системі електронного урядування.

По-перше, із запровадженням електронного урядування важливим питанням стане захист особистої інформації, наголошується на запровадженні систем, які усувають можливість незаконного втручання у приватність. Зокрема, для виконання цього завдання проведено оцінку дотримання вимог законодавства, введення, ведення та захисту баз персональних даних, таких як Єдиний державний перепис населення, Електронний реєстр пацієнтів та Реєстр освіти.

Ми позитивно оцінюємо прийнятий в Україні «Закон про електронні довірчі послуги. «Необхідним є встановлення високого, середнього або низького рівня довіри до засобів електронної ідентифікації, які в них використовуються. Використання кваліфікованих електронних підписів та печаток забезпечить високий ступінь довіри до схеми електронної ідентифікації. Удосконалені електронні підписи та печатки можна використовувати для забезпечення середнього рівня довіри до електронних ідентифікаційних схем» [94]. Отже, в цілому можна сказати, що це завдання виконано.

Проте запропоновані нововведення у сфері електронних паспортів потребують додаткового аналізу. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 року № 278 «Про реалізацію експериментального проекту щодо використання електронного відображення відомостей, які містяться в паспортах громадянина України, відображення відомостей, які містяться в паспортах громадянина України громадян для виїзду за кордон» [109]. Порядок застосування електронного представництва у формі карток відомостей, які містяться в паспорті громадянина України, та відомостей, які містяться в

паспорті громадянина України для виїзду за кордон визначив, що можливості використання електронних паспортів нарівні з паперовими будуть зрівняні. Йдеться про «відображення в електронному вигляді відомостей, які містяться в паспортах громадянина України, картках, виданих фізичним особам Єдиним державним реєстром населення (далі – Реєстр), разом із унікальним електронним ідентифікатором (QR-кодом), до єдиної інформації і забезпечує отримання інформації з реєстру інформаційними ресурсами системи МВС на запити веб-порталу «Портал Дія» ЄДЕС. У Мінцифри повідомили, що наразі 17 тисяч таких паспортів проходять тестування та будуть оприлюднені найближчим часом, тоді як Україна переважно не визнає юридичної сили паперових та електронних документів. Баланс між електронною та паперовою версіями паспортів пояснюється простотою використання і доводить, що пред'явлення копії паспорта, який був на мобільному телефоні, визначається належним пред'явленням документів, що посвідчують особу. Тому для зручності цивільно-правових угод можна використовувати копії паперових документів. Тому ми вважаємо, що алгоритм дій, обраний законодавцями країни, є передчасним, і що такий шлях може призвести до порушення прав на конфіденційність, безпеку персональних даних, прав власності та інших фундаментальних прав людини.

По-друге, забезпечити право брати участь у державному управлінні та виборах. Це стосується внесення змін до Державних стандартів соціальної адаптації, затверджених наказом Мінсоцполітики від 18.05.2015 № 514 «Про доступність електронних пристроїв для осіб з інвалідністю»[100]. Вважаємо, що цього недостатньо, щоб вважати, що необхідні стандарти доступності електронного урядування для людей з інвалідністю розроблено. Такі групи людей, як і широка громадськість, не можуть отримати доступ до послуг без розумного пристосування. «Стаття 2 Конвенції про права людей з інвалідністю «Розумне пристосування» означає внесення необхідних і відповідних змін і

поправок, які не становлять непропорційного або надмірного тягаря, коли це необхідно в конкретному випадку. Реалізація або здійснення особами з інвалідністю всіх прав людини та основних свобод нарівні з іншими. Також, відповідно до ст. Частина 4 г) Держави-члени зобов'язуються сприяти доступності та використанню нових технологій, зокрема інформаційних та комунікаційних технологій» [55]. Тому першочерговим завданням є створення додаткових технічних можливостей для людей з обмеженими можливостями. Тобто вдосконалення електронних засобів за допомогою спеціального дизайну об'єктів, середовищ, програм і послуг. така група. Це стосується спеціальних комунікаційних інструментів для орієнтації, спілкування та обміну інформацією в інформаційно-комунікаційних технологіях. Можуть бути застосовані спеціальні комп'ютерні програми та технічні інструменти, особливо для людей із вадами зору або тих, хто не має фізичної можливості користуватися клавіатурою, можна використовувати сумісну звукову карту. Пристосування стаціонарних технічних засобів для людей з інвалідністю дає можливість соціально відокремленого життя, а також забезпечує інклюзивність послуг електронного урядування. Наразі лише урядовий портал <https://www.kmu.gov.ua/> має спеціальний інтерфейс для людей із вадами зору. Цим порушуються конституційні права громадян, зокрема право на участь в управлінні державою та право не піддаватися дискримінації за станом здоров'я.

По-третє, у плані йдеться про необхідність співпраці влади та народу. Нагальною є необхідність розробки ефективних механізмів взаємодії громадськості з органами державної влади та місцевого самоврядування, зокрема шляхом розробки законодавства щодо громадського обговорення суспільно важливих рішень (консультації з громадськістю).

В Україні розроблено проект Закону про консультації з громадськістю від 27 грудня 2017 року № 7453 [108]. Визначає порядок проведення консультацій з громадськістю під час розробки державної та місцевої політики, вирішує та

готує важливі питання місцевого значення щодо нормативно-правових актів, державних питань, місцевої політики та важливих місцевих питань (концепцій, стратегій, програм, планів дій тощо) за суб'єктами владних повноважень, спрямованих на врахування громадської думки для національного примирення. Проте законопроект отримав важливі зауваження від Департаменту демократії та прав людини ОБСЄ та Комітету Верховної Ради України з питань державного будівництва, регіональної політики та місцевого самоврядування та був повернутий на доопрацювання у вересні 2018 року. Тому комплексного нормативного акту на законодавчому рівні на сьогодні немає. Порядок такої форми участі визначено постановою Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики»[99]. В пункті 12 визначено перелік проектів нормативно-правових актів, які потребують ознайомлення з громадськістю у формі громадського обговорення та/або електронного публічного обговорення.

Публічні консультації – це офіційний процес, який використовується державними установами для збору інформації та думок від окремих осіб і організацій щодо існуючих або запропонованих політик, законів або рішень. Консультації передбачають двосторонній обмін інформацією між органами влади та громадськістю. Процес консультацій також вимагає від державних установ докладати позитивних зусиль для встановлення контактів і взаємодії зі сторонами, на яких може вплинути відповідний законопроект [114].

Ми визнаємо консультації з громадськістю фактором поживлення участі громадськості та легітимізації дій державних установ. Існують також заперечення щодо неефективності таких схем, спонукаючи проведення консультацій до уповільнення процесу нормотворення. Електронне консультування може вирішити цю проблему, воно відображає прагнення громадськості, захищає її інтереси.

Громадські консультації також підвищують відкритість і прозорість законодавчого процесу, тим самим підвищуючи довіру громадськості до влади. Електронна консультація стала частиною обов'язкового процесу прийняття рішень згідно з європейськими правовими стандартами. Зокрема, такі вимоги є в «Зелених книгах (документи, що стосуються загальноєвропейської політики в соціальному секторі, єдиній валюті, телекомунікаціях тощо), 12-тижневі публічні консультації в Інтернеті. Це має бути частиною консультаційної стратегії ініціативи, підкріпленої оцінкою впливу та тестуванням на відповідність» [49].

Сьогодні на сайтах багатьох державних установ України розміщено інформацію про консультації з громадськістю. Однак електронні веб-ресурси державного сектору зазвичай функціонують із значними технічними проблемами. Сайти мають технічні недоліки, користувачі повинні мати цифрові навички. Здебільшого структура сайтів органів державної влади перевантажена, на першій сторінці зазвичай розміщені десятки розділів, підрозділів, посилання на окремі документи, сайти інших органів влади, банери тощо. Водночас заголовки можуть розміщуватись у різних частинах сторінки, що ускладнює пошук необхідної інформації.

Громадські консультації мають формальний характер і ефективність таких дій несуттєва. Це пов'язано з циклічними чинниками, оскільки, з одного боку, державні інституції не активізують процеси консультацій, а з іншого боку, громадськість, яка не довіряє таким інституціям, не бере в них участі.

Питання не тільки в тому, щоб провести консультації, а в тому, щоб врахувати позицію громадян. Кількісні показники, подані урядом, не є якісними. Водночас, якщо пропозиції будуть подані громадськістю в рамках електронних консультацій, більшість із них не будуть розглянуті, тому електронні консультації є неефективними. Пунктом 21 постанови Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996 «Про забезпечення участі

громадськості у формуванні та реалізації державної політики» передбачено звіт про результати громадських обговорень та погодження з Урядом України. Передбачено звітування про результати електронних консультацій, про що доводиться органом виконавчої влади до відома громадськості шляхом оприлюднення на її офіційному веб-сайті – урядовому веб-сайті «Громадянське суспільство і влада» (у разі проведення електронних консультацій з громадськістю на визначеному веб-сайті) не пізніше як через два тижні з дня прийняття рішення за результатами обговорення, яке має бути подане в інший прийнятний спосіб. Треба сказати, що такі норми не виконуються. Звіти про результати консультацій на вказаному ресурсі відсутні. Або, навіть якщо на них є посилання, вони технічно недоступні. Це пов'язано з відсутністю належної законодавчої бази. Це пояснюється тим, що представники влади не несуть відповідальності за порушення процедурних вимог проведення консультацій з громадськістю щодо формування та реалізації державної політики щодо умов, за яких вони оприлюднюють інформацію про консультації.

Проблема полягає в «безсистемному проведенні публічних консультацій, а найбільш резонансні чи «корупційні» рішення в більшості випадків не висвітлюються в електронному вигляді, а роль інформування громадськості відходить на другий план. Адже певні категорії питань треба виносити на громадське обговорення, але нічого реально не працює. Зокрема, це стосується звітності про витрачання бюджетних коштів. Питання інших категорій виносяться на консультацію не у всіх випадках» [62, с.70].

Аналіз проблем демонструє наявність неефективності, суттєвих прогалин та недоліків у функціонуванні електронного урядування у сфері електронних петицій. Обласна ГО «Український комітет виборців» проаналізувала рівень залучення громадян до управління містом Одеси, Сєверодонецька, Луцька та Чернігова. «Спільною для всіх міст є проблема низького рівня координації дій і підходів між різними структурами, відповідальними за громадську участь, а

також відсутність належного ресурсного забезпечення всіх структур, відповідальних за громадську участь, суттєва відсутність роботи зі збору та аналізу даних щодо оцінки, задоволеності громадян взаємодією з міською радою, брак інформації. Дуже низький рівень громадянської відповідальності, прагнення проконсультуватись та активної участі в результатах розгляду заяв, та низький рівень відданості принципу залучення громадян до управління»[15]. Дослідження також показує низький рівень громадянської активності. «79% респондентів ніколи не використовували електронні форми громадської участі для здійснення публічної влади»[15].

Отже, ключовим компонентом електронного урядування є електронна демократія, основною метою якої є задоволення потреб громадян, використання переваг інформаційного суспільства для досягнення суспільної цінності та зменшення корупції, бюрократії. Формалізація управління процесу надання послуг відповідно до потреб громадян та інтеграція українського державного управління в європейський адміністративний простір у контексті розвитку сучасного інформаційного суспільства висуває нові вимоги до діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Запровадження електронного урядування, що визначає необхідність змін у всіх без винятку сферах суспільного життя.

На національному рівні необхідно визначити низку вимог щодо можливого функціонального супроводу петицій щодо участі громадськості та конфіденційності інформації, спираючись на позитивний досвід, зокрема:

- Безпечна автентифікація – необхідна спеціальна автентифікація сервера електронного уряду для користувача, щоб запобігти отриманню громадянами облікових даних і переконатися, що запит надійшов від законного користувача.

- Затвердити. Це означає, що підписувати петиції мають лише громадяни, які мають на це право. Наприклад, у деяких випадках петиції можуть підписувати лише громадяни, які досягли повноліття або проживають на певній

території. Ще один приклад – створення спеціальних валідаторів. Зокрема, програма не знає точного віку користувача, але може перевірити мінімальний/максимальний вік, зазначений цією особою в облікових даних.

- Цілісність даних. Жодна організація не повинна мати можливість змінювати дані, якими обмінюються громадяни та сервери електронного уряду.

- Конфіденційність. Усі обміни даними між громадянами та серверами електронного уряду повинні бути конфіденційними для інших організацій. Крім того, потрібен захист від аналізу трафіку, щоб сторонні спостерігачі не могли визначити, що громадяни мають доступ до сервера електронних петицій (або будь-якої конкретної петиції на сервері).

- Анонімність підписувача - сервер електронних петицій (навіть за домовленістю з видавцем сертифіката) не повинен ідентифікувати громадянина, який підписав петицію.

- Запобігання множинним підписам. Додатки для електронних петицій повинні бути розроблені таким чином, щоб належним чином виявляти та усувати спроби громадян підписати ту саму електронну петицію кілька разів.

- Наявність публічної перевірки. Ключовою вимогою щодо прозорості підписання електронних петицій є надання доказів достатньої кількості підписів під петицією.

Висновки до третього розділу

1. В Україні найактивніше використовуються технології електронного урядування, спрямовані на розвиток електронного урядування. Щоб якомога ефективніше використовувати переваги електронного урядування, слід мінімізувати ризики його впровадження. Для цього слід заохочувати активний діалог між владою та громадянами у подальшому розвитку електронної демократії, органами державної влади та місцевого самоврядування для

вирішення окреслених проблем та розробки механізмів запобігання їх виникненню у майбутньому. Збої в роботі обладнання (відключення, «зависання» системи електронного документообігу, електронна черга, реєстрація тощо), коли частина процесу спілкування та надання послуг громадянам з боку органів державного та місцевого самоврядування переведена в електронний режим, надзвичайні обставини здатні призвести до зупинки роботи цих установ, особливо в умовах війни. Тому необхідно дуже обережно переходити на стовідсотковий електронний режим надання громадянам найважливіших послуг, захисту національної безпеки та безпеки життя. На нашу думку, оспіввідношенням, залежно від його важливості, є 70-80% роботи в електронному режимі, решта – в звичайному.

2. Ключовим компонентом електронного урядування є електронна демократія, основною метою якої є задоволення потреб громадян, використання переваг інформаційного суспільства для досягнення суспільної цінності та зменшення корупції, бюрократії. Формалізація управління процесу надання послуг відповідно до потреб громадян та інтеграція українського державного управління в європейський адміністративний простір у контексті розвитку сучасного інформаційного суспільства висуває нові вимоги до діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Запровадження електронного урядування, що визначає необхідність змін у всіх без винятку сферах суспільного життя.

На національному рівні необхідно визначити низку вимог щодо можливого функціонального супроводу петицій щодо участі громадськості та конфіденційності інформації, спираючись на позитивний досвід, зокрема:

- Безпечна автентифікація – необхідна спеціальна автентифікація сервера електронного уряду для користувача, щоб запобігти отриманню громадянами облікових даних і переконатися, що запит надійшов від законного користувача.

- Затвердити. Це означає, що підписувати петиції мають лише громадяни, які мають на це право. Наприклад, у деяких випадках петиції можуть підписувати лише громадяни, які досягли повноліття або проживають на певній території. Ще один приклад – створення спеціальних валідаторів. Зокрема, програма не знає точного віку користувача, але може перевірити мінімальний/максимальний вік, зазначений цією особою в облікових даних.

- Цілісність даних. Жодна організація не повинна мати можливість змінювати дані, якими обмінюються громадяни та сервери електронного уряду.

- Конфіденційність. Усі обміни даними між громадянами та серверами електронного уряду повинні бути конфіденційними для інших організацій. Крім того, потрібен захист від аналізу трафіку, щоб сторонні спостерігачі не могли визначити, що громадяни мають доступ до сервера електронних петицій (або будь-якої конкретної петиції на сервері).

- Анонімність підписувача - сервер електронних петицій (навіть за домовленістю з видавцем сертифіката) не повинен ідентифікувати громадянина, який підписав петицію.

- Запобігання множинним підписам. Додатки для електронних петицій повинні бути розроблені таким чином, щоб належним чином виявляти та усувати спроби громадян підписати ту саму електронну петицію кілька разів.

- Наявність публічної перевірки. Ключовою вимогою щодо прозорості підписання електронних петицій є надання доказів достатньої кількості підписів під петицією.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз підходів до визначення електронного урядування в публічному управлінні дає змогу стверджувати, що наразі є певні відмінності у визначенні та розумінні термінів у галузі публічного управління у вітчизняній та закордонній науковій думці. Електронний уряд визначається як системи, що надають державні послуги, через «використання інформаційних технологій (ІТ), інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та інших телекомунікаційних технологій на основі веб-технологій для покращення та/або підвищення ефективності та результативності надання послуг у державному секторі. Електронне урядування - це форма організації управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення потреб громадян, розвиток інформаційно-комунікаційних технологій для формування держави нового типу. Електронне урядування виходить за межі національних територіальних кордонів. Електронні інновації у світі також вплинули на зміни у формах участі, що стало поштовхом до появи електронних консультацій, електронних звернень, електронних петицій, ідей громадського розвитку в електронній формі. Усі зазначені цифрові рішення є частиною інформаційного суспільства і цифрової демократії.

2. В Україні триває процес оновлення основних правових аспектів регулювання електронного урядування, під час впровадження ІКТ. Електронне урядування спрямоване на подолання низки державно-правових проблем в Україні. Основна проблема вже традиційна для українського суспільства - подолання корупції, підвищення соціальних стандартів та соціальної стабільності, забезпечення прозорості діяльності державних інституцій, створення максимально прозорих та зрозумілих стандартів суспільно-політичного та соціально-економічного регулювання. Незважаючи на реформи

електронного урядування, на нашу думку, більшість створених ресурсів мають серйозні недоліки у функціоналі як технічного, так і інформаційного та правового характеру. Відсутня система ефективної взаємодії та спілкування. У більшості випадків діє режим інформування та односторонньої взаємодії. Електронний уряд може стати дієвим механізмом оновлення державно-владної діяльності на основі дотримання конституційних принципів рівності, забезпечення свободи, демократії та верховенства права.

3. Доктрина конституціоналізму передбачає основні принципи участі громадськості у здійсненні публічної влади, спілкування з громадськістю, прийняття основних державних рішень з урахуванням громадської думки. Тому електронний уряд насамперед спрямований на ефективну реалізацію зазначених принципів. Його слід розглядати як інструмент демократизації державної влади та конституційно-правових норм. Ця основна ідея демократизації передбачає активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у всіх цивілізованих країнах. Уряди в усьому світі започаткували програми та проекти, спрямовані на стрімке покращення надання державних послуг, шляхом впровадження ІКТ у державному секторі. Електронний уряд, цифровий уряд, електронний уряд та онлайн-уряд стали ключовими характеристиками реформи державного сектора як у розвинених країнах, так і в країнах, що розвиваються. Електронний уряд позиціонується як засіб подолання обмежень традиційної бюрократії з метою покращення надання державних послуг та демократичних перетворень.

4. Існують значні прогалини в механізмах взаємодії між громадськістю та владою. Електронні веб-ресурси державного сектору зазвичай функціонують із значними технічними проблемами. Сайти мають технічні недоліки, а це означає, що користувачі повинні мати розвинуті інформаційні навички. На державних веб-сайтах переважає подання інформації у формі презентації, й не має комунікативного характеру. Електронні консультації, які є особливо вигідними

для прийняття рішень і можуть врахувати думку більшості, на сьогоднішній день не використовуються ефективно на практиці, оскільки влада інформує громадян у звичний спосіб про заплановані слухання. Громадські консультації мають формальний характер і ефективність таких дій несуттєва. З одного боку, державні інституції не активізують процеси консультацій, а з іншого боку, громадськість, не довіряє таким інституціям й не бере в них участі. Консультації передбачають двосторонній обмін інформацією між органами влади та громадськістю. Публічні консультації також підвищують відкритість і прозорість законодавчого процесу, тим самим підвищуючи довіру громадськості до законодавчого процесу. Своєчасне повідомлення влади про запропоновані законодавчі зміни, управлінські рішення, отримання та врахування зворотньої реакції на них з боку громадськості, сприятимуть зацікавленості усіх сторін та довірі громадськості до органів влади, підвищать рівень співпраці між державою та громадянським суспільством.

5. Електронні петиції мають значні переваги перед традиційними. Набагато легше охопити велику кількість людей, які можуть бути зацікавлені в підписанні, а процес перевірки підписів швидкий і автоматизований. Покращення петицій електронного урядування в Україні можливе шляхом нормативного подолання наступних прогалин (внесення доповнень у статтю 23-1 Закону України «Про звернення громадян»): забезпечення унеможливлення втручання органів публічної влади у процес подання петицій, особливо з політичних мотивів; вдосконалення інтерфейсу електронних петицій шляхом передбачення можливості прикріплення довідкової інформації щодо питання, порушеного електронною петицією та можливості додавання дискусійних форумів до петиційного звернення; розміщення інформації про терміни та результати виконання наказу, що виданий для виконання петиції; дані про вжиті заходи та отримані результати, які розміщуються на сайті; обов'язковість для розгляду підтриманих електронних петицій; подолання проблеми оптимальної

можливості ідентифікації особи. Має бути прийнято державою низку вимог щодо можливості функціональної підтримки петицій та конфіденційності інформації: безпечна автентифікація – сервери електронного уряду повинні мати чітку автентифікацію перед користувачами, щоб запобігти незаконному дублюванню сервера, відповідність нормам ліцензування та конституційному статусу особи, забезпечення цілісності та конфіденційності персональних даних, анонімність підписантів, запобігання дублюванню підписів, наявність механізмів публічної перевірки.

6. В Україні найактивніше використовуються технології електронного урядування, спрямовані на розвиток електронного урядування. Щоб якомога ефективніше використовувати переваги електронного урядування, слід мінімізувати ризики його впровадження. Для цього слід заохочувати активний діалог між владою та громадянами у подальшому розвитку електронної демократії, органами державної влади та місцевого самоврядування для вирішення окреслених проблем та розробки механізмів запобігання їх виникненню у майбутньому. Збої в роботі обладнання (відключення, «зависання» системи електронного документообігу, електронна черга, реєстрація тощо), коли частина процесу спілкування та надання послуг громадянам з боку органів державного та місцевого самоврядування переведена в електронний режим, надзвичайні обставини здатні призвести до зупинки роботи цих установ, особливо в умовах війни. Тому необхідно дуже обережно переходити на стовідсотковий електронний режим надання громадянам найважливіших послуг, захисту національної безпеки та безпеки життя. На нашу думку, оспіввідношенням, залежно від його важливості, є 70-80% роботи в електронному режимі, решта – в звичайному.

7. Ключовим компонентом електронного урядування є електронна демократія, основною метою якої є задоволення потреб громадян, використання переваг інформаційного суспільства для досягнення суспільної цінності та

зменшення корупції, бюрократії. Формалізація управління процесу надання послуг відповідно до потреб громадян та інтеграція українського державного управління в європейський адміністративний простір у контексті розвитку сучасного інформаційного суспільства висуває нові вимоги до діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Запровадження електронного урядування, що визначає необхідність змін у всіх без винятку сферах суспільного життя.

На національному рівні необхідно визначити низку вимог щодо можливого функціонального супроводу петицій щодо участі громадськості та конфіденційності інформації, спираючись на позитивний досвід, зокрема:

- Безпечна автентифікація – необхідна спеціальна автентифікація сервера електронного уряду для користувача, щоб запобігти отриманню громадянами облікових даних і переконатися, що запит надійшов від законного користувача.

- Затвердити. Це означає, що підписувати петиції мають лише громадяни, які мають на це право. Наприклад, у деяких випадках петиції можуть підписувати лише громадяни, які досягли повноліття або проживають на певній території. Ще один приклад – створення спеціальних валідаторів. Зокрема, програма не знає точного віку користувача, але може перевірити мінімальний/максимальний вік, зазначений цією особою в облікових даних.

- Цілісність даних. Жодна організація не повинна мати можливість змінювати дані, якими обмінюються громадяни та сервери електронного уряду.

- Конфіденційність. Усі обміни даними між громадянами та серверами електронного уряду повинні бути конфіденційними для інших організацій. Крім того, потрібен захист від аналізу трафіку, щоб сторонні спостерігачі не могли визначити, що громадяни мають доступ до сервера електронних петицій (або будь-якої конкретної петиції на сервері).

- Анонімність підписувача - сервер електронних петицій (навіть за домовленістю з видавцем сертифіката) не повинен ідентифікувати громадянина, який підписав петицію.

- Запобігання множинним підписам. Додатки для електронних петицій повинні бути розроблені таким чином, щоб належним чином виявляти та усувати спроби громадян підписати ту саму електронну петицію кілька разів.

- Наявність публічної перевірки. Ключовою вимогою щодо прозорості підписання електронних петицій є надання доказів достатньої кількості підписів під петицією.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алмаші І. М. Конституційне право України: підручник. 8-е вид., перероб. та допов. Ужгород: Гельветика, 2018. 408 с.
2. Афанасьєва М. В. Виборча інженерія в Україні: теоретико-методологічні засади та конституційно-правове забезпечення: автореф. дис.... доктора юридичних наук: спец. 12.00.02 / Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2015. 35 с.
3. Бакумов О. С. Конституційне право: навчальний посібник / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ; за заг. ред. М. І. Марчука; О. С. Бакумов, Л. Д. Варунц, Т. І. Гудзь та ін.; передм. М. І. Марчука. Харків, 2017. 358 с.
4. Бакумов О. С. Проблеми зловживання правами громадян у процесі реалізації форм безпосередньої демократії. Бюлетень Міністерства юстиції України. 2012. № 4. С. 125 – 132.
5. Барабаш Ю. Г. Про обриси сучасного конституціоналізму через призму глобалізації та правового плюралізму. Право України. 2018. № 12. С. 289 – 294.
6. Батанов О. В. Конституційний лад України: протиріччя, конфліктогенний потенціал, виклики сучасності. Судова апеляція. 2019. № 2. С. 38 – 42.
7. Бєвз Н. В. Герменевтична проблематика у контексті трансцендентальної прагматики К.-О. Апеля. Грані. 2019. Т. 22, № 3. С. 102 – 112.
8. Белов Д. М., Шандра Б. Б. Культурологічні фактори та природа конституцій: історія та сучасність. Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв. 2019. № 3. С. 19 – 23.
9. Биков О. М. Права та свободи людини і правозахисна діяльність як важливий напрям конституційно-правових досліджень. Часопис Київського університету права. 2018. № 2. С. 358 – 359.

10. Бисага Ю. М., Белов Д. М. Конституційно-правове регулювання реформ у державі: питання теорії та практики. Конституційно-правові академічні студії. 2015. Вип. 1. С. 44 – 54.
11. Білоскурська О. В. Конституційна доктрина в системі сучасних джерел конституційного права. Часопис Київського університету права. 2019. № 3. С. 69 – 73.
12. Блискучі уми. Політолог Френсіс Фукуяма – про розпад демократій у світі, розвиток України та вибори в Раду. URL: <https://nv.ua/ukr/ukraine/blestyashchie-umu/providniyupolitolog-i-filosof-frensis-fukuyama-v-interv-yu-nv50031691.html>.
13. Бондар Г. Л. Цифрова трансформація уряду України, відкриті дані (open data) та електронні послуги // Public Administration and Regional Development. 11, 2021. С.97-123. DOI: 10.34132/pard2021.11.05
14. Бондар Г. Л., Воронова Л. В. Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації // Держава та регіони. Серія: Державне управління. Запоріжжя. №1 (65). 2019. с. 32-37
15. В Одесі презентували оцінки рівня залучення громадян до управління містом. URL: <https://gurt.org.ua/news/informator/43508/>
16. Виборчий кодекс України: Закон України від 19.12.2019 № 396-IX. Відомості Верховної Ради України. 2020. №№ 7 – 9. Ст. 48.
17. Гасимов Р. А. огли. Електронне урядування як механізм публічного управління та адміністрування: автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. / Ін-т законодавства Верховної Ради України. Київ, 2018. 20 с.
18. Герилів Д. Ю. Загальнотеоретична характеристика інтегративного підходу до типології держави. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Юриспруденція. 2013. Вип. 6-1(1). С. 12 – 15.

19. Годованик Є. В. Ефективність конституційно-правових норм: теоретико-методологічні аспекти: монографія. Одеса: Фенікс, 2019. 355 с.
20. Грицяк Н. В. Електронна демократія як інструмент посилення інформаційної прозорості влади. Держава та регіони. Соціальні комунікації. 2017. № 4. С. 223 – 226.
21. Грицяк Н. В. Електронна демократія: простір довіри та політичної взаємодії. Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 193 – 197.
22. Гуторов О. І. Методологія та організація наукових досліджень: навч. посібник; Харк. нац. аграр. ун-т ім. В.В. Докучаєва. Харків: ХНАУ. 2017. 272 с.
23. Дезінформація на виборах – гібридна загроза демократії. Вісник Центральної виборчої комісії. Травень 2019. С. 8 – 9.
24. Делегація Венеційської комісії та Ради Європи в Центральній виборчій комісії. Вісник Центральної виборчої комісії. Лютий 2020. С. 9.
25. Деркач А. Л. Захист прав людини у конституційному процесі: питання теорії та практики: дис. ... доктора юридичних наук: спец.12.00.02 / Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ, 2019. 390 с.
26. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55. Офіційний вісник України. 2018. № 23. Ст. 770.
27. Дмитренко В. І. Механізми впровадження електронного урядування на місцевому рівні: автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02/ Ін-т підгот. кадрів держ. служби зайнятості України. Київ, 2018. 20 с.
28. Дослідження доцільності запровадження нових виборчих технологій. Міжнародна фундація виборчих систем. Лютий 2020 року. URL: <https://ifesukraine.org/wp-content/uploads/2020/02/IFES-Ukraine-Feasibility-Study-on-the-Introduction-of-New-Elections-Technology-for-Ukraine-v1-2020-02-13Ukr.pdf>.

29. Дубняк М. В. Інформаційна взаємодія у місцевому самоврядуванні: перспективи правового регулювання: монографія. Київ: Видавничий дім «АртЕк», 2019. 190 с.
30. Електронні петиції. Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <https://petition.president.gov.ua/> (дата звернення: 23.03.2020).
31. Е-петиції: стандарти та практики е-петицій у деяких державах-членах Ради Європи. Аналітична довідка. URL: <https://rm.coe.int/coe-research-on-e-petitions-in-europe-research-parts-1-2/16809b7672> (дата звернення: 23.03.2020).
32. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний веб-портал. URL: <https://my.gov.ua/info/services/bylifesituation/84/1>
33. Єдиний державний реєстр судових рішень. Постанова у справі № 711/2963/20 від 08.05.2020 URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/89272084>.
34. Ємельянова А. Г. Електронна петиція як форма реалізації конституційного права на участь в управлінні державними справами: дис. ... канд. юрид. наук : спец.12.00.02. Київ. 2019. 231 с.
35. Ємельянова А. Г. Конституційне право на участь в управлінні державними справами: актуальні проблеми реалізації. Часопис Київського університету права. 2015. № 3. С. 95 – 98.
36. Жаровська І. М. Електронне голосування: до дискусії щодо можливості впровадження в Україні. Публічне право. 2019. № 1. С. 183 – 188.
37. Журавський В. С. Пропозиції щодо внесення змін до Конституції України. Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. 2016. № 1. С. 204 – 206.
38. Ільницький М. П. Адміністративно-правове регулювання електронного урядування у сфері публічного управління в Україні: автореф. дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 / Держ. ВНЗ «Ужгород. нац. ун-т» Міністерства освіти і науки України. Ужгород, 2017. 15 с.

39. Казміришин Е. О. Адміністративно-правове забезпечення реалізації державної політики у сфері європейської інтеграції України Підприємство, господарство і права. 2019. №7. С. 84 – 92.
40. Калиновський Б. В. Місцева публічна влада в Україні: теоретичні основи та конституційно-правова регламентація. Часопис Київського
41. Клімушин П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.
42. Козюбра М. І. Конституційне право: галузь права чи особлива базова підсистема – стрижень національної системи права. Наукові записки НаУКМА. Юридичні науки. 2019. Т. 3. С. 70 – 76.
43. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект. Бізнес-Інформ. 2014. № 3. С. 52 – 57.
44. Коліушко І. Б. Управлінська послуга. URL: [http:// www.koliushko.ru/dooks](http://www.koliushko.ru/dooks).
45. Конвенція про права осіб з інвалідністю: міжнародний документ Організації Об'єднаних Націй від 13.12.2006. Офіційний вісник України. 2010. № 17. Ст. 799.
46. Конституційне право громадян на звернення до органів державної влади: Роз'яснення Міністерства юстиції України від 04.04.2012 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/n0006323-12>.
47. Конституційне право України: підручник / укладачі В. В. Коцкулич, В. В. Джуган. 9-е вид., перероб. та допов. Ужгород: Гельветика, 2018. 461 с.
48. Конституція України: закон України від 28.06.1996 № 254к/96- ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
49. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: схв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. Офіційний вісник України. 2017. № 78. Ст. 2402.

50. Корж І. Ф., Лихоступ С. В., Лихоступ В. М., Дорогих С.О. Становлення електронного парламенту в контексті євроінтеграції України: монографія. Київ: ПанТот, 2015. 171 с.

51. Крестовська Н. М. Скарбниця як критерій типології держави. Наукові праці Національного університету «Одеська юридична академія». 2011. Т. 10. С. 280 – 287.

52. Кудрявцев О. Ю. Електронна демократія в структурі державної влади. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Питання політології. 2014. № 1091, вип. 25. С. 44 – 47.

53. Кудрявцев О. Ю. Електронне урядування у сучасному політико-адміністративному просторі: монографія; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 184 с.

54. Кудрявцев О. Електронне урядування: актуальність досвіду глобальних міст для держав, що розвиваються. *Evropsky politicky a pravni diskurz*. 2017. Vol. 4, Iss. 6. С. 141 – 147.

55. Куйбіда В. С. та ін. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади: монографія / за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. В. Карпенка; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Вид. 2-ге, допов. та перероб. Київ: Компринт, 2019. 357 с.

56. Лазарєва Т., Коралевський Я., Тарасюк А. Філософські та загальнонаукові засади розробки методичної системи підготовки майбутніх інженерів – технологів харчової галузі до творчої професійної діяльності. Проблеми інженерно-педагогічної освіти. 2016. № 50-51. С. 232 – 239.

57. Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади: адміністративно-правові засади: монографія. Харків: Панов, 2016. 444 с.

58. Мельниченко А. А. Управління у вимірах гуманізму. Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка. 2011. № 2. С. 81-85.

59. Мезенцев А. В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 1. С. 64 – 69.
60. Міжнародні стандарти та найкращі практики е-голосування. Вісник Центральної виборчої комісії. Лютий 2020. С. 32 – 33.
61. Мішина Н. Муніципальна реформа в Україні: стан і перспективи. Право України. 2018. № 4. С. 126 – 138.
62. На сайті Президента блокують Петицію проти Стамбульської Конвенції. URL: <https://vsirazom.ua/news/na-sajti-prezidenta-blokuuyut-peticziyu-porti-stambulsko%D1%97-konvenczi%D1%97>
63. Нестерович В. Ф. Конституційно-правове утвердження громадських обговорень в Україні. Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е. О. Дідоренка. 2018. Вип. 1. С. 32 –44.
64. Пазюк А. В. Міжнародно-правове регулювання інформаційної сфери (теоретичні і практичні аспекти): автореф. дис. д-ра юрид. наук: спец. 12.00.11 / Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. Київ, 2016. 38 с.
65. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. Офіційний вісник України. 2019. № 3. Ст. 136.
66. План заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 617-р. Урядовий портал - Єдиний веб портал органів виконавчої влади України URL: <https://www.kmu.gov.ua/nras/pro-zatverdzhennya-planu-zahodiv-z-realizaciyi-koncepciyi-rozvitku-elektronnogo-uryaduvannya-v-ukrayini>
67. План роботи Міністерства цифрової трансформації на 2020 рік: затв. наказом Міністерства цифрової трансформації від 03.12.2019 №15. Міністерство

та Комітет цифрової трансформації України URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry>

68. Поличко Т. В. Верховенство конституційних норм у національній системі права: порівняльно-аналітичне дослідження: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.02 / Державний вищий навчальний заклад «Ужгородський національний університет». Ужгород, 2020. 184 с.

69. Політанський В. С. Новаційно-правові погляди стосовно стадій розвитку електронного урядування. Вісник Національної академії правових наук України. 2018. Т. 25, № 1. С. 162 – 176.

70. Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 19.06.2019 № 546. Офіційний вісник України. 2019. № 52. Ст. 1790.

71. Положення про Міністерство цифрової трансформації України. затв. постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856. Офіційний вісник України. 2019. № 80. Ст. 2736.

72. Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Кабінету Міністрів України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 22.07.2016 № 457. Офіційний вісник України. 2016. № 60. Ст. 2051.

73. Про адміністративні послуги: закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Відомості Верховної Ради. 2013. № 32. Ст. 409.

74. Про адміністративну процедуру: проект Закону від 14.05.2020 № 3475 URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=3475&skl=10

75. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 04.09.2019 № 647/2019. Офіційний вісник Президента України від 19.09.2019. № 20. Ст. 803.

76. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг: Указ Президента України від 29.07.2019 № 558. Офіційний вісник Президента України 2019. № 17. Ст. 630.

77. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указ Президента України від 01.08.2002 р. № 683/2002. Офіційний вісник України. 2002. № 31. Ст. 1463.

78. Про доступ до публічної інформації: закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314.

79. Про електронний цифровий підпис: закон України від 22.05.2003 № 852-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст. 276 (втратив чинність).

80. Про електронні довірчі послуги: закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради. 2017. № 45. Ст. 400.

81. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст. 275.

82. Про електронні комунікації: проект закону від 05.02.2020 № 3014. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68059

83. Про електронну комерцію: закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 45. Ст. 410.

84. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус: закон України від 20.11.2012 № 5492-VI. Відомості Верховної Ради. 2013. № 51. Ст. 716.

85. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996. Офіційний вісник України. 2010. № 84. Ст. 2945.

86. Про затвердження Змін до Державного стандарту соціальної адаптації: наказ Міністерства соціальної політики України від 07.08.2017 № 1267. Офіційний вісник України. 2017. № 80. Ст. 2474.

87. Про затвердження Національної стратегії у сфері прав людини: Указ Президента України від 25.08.2015 № 501/2015. Офіційний вісник України. 2015. № 69. Ст. 2257.

88. Про затвердження плану дій з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23.11.2015 № 1393-р. Урядовий кур'єр від 30.12.2015. № 245.

89. Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.09.2013 № 718-р. Офіційний вісник України. 2013. № 74. Ст. 2739.

90. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України: постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 № 492. Офіційний вісник України. 2014. № 80. Ст. 2269.

91. Про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних: Директива 95/46/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 24 жовтня 1995 року 24.10.1995 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_242.

92. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 № 208. Офіційний вісник України. 2003. № 9. Ст. 378.

93. Про звернення громадян: закон України від 02.10.1996 № 393/ 96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 47. Ст. 256.

94. Про публічні консультації: проект Закону від 27.12.2017 № 7453. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63237

95. Про реалізацію експериментального проекту щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України у формі картки, та відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон: постанова Кабінету Міністрів України від 15.04.2020 № 278. Офіційний вісник України. 2020. № 34. Ст. 1134.

96. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України»: постанова Верховної Ради України від 31.03.2016 № 1073-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2016. № 17. Ст. 191.

97. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р. Офіційний вісник України. 2010. № 97. Ст. 3443.

98. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 № 797-р. Офіційний вісник України. 2017. № 92. Ст. 2803.

99. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р. Офіційний вісник України. 2013. № 44. Ст. 1581.

100. Публічні консультації щодо проектів законодавчих актів. Практичне керівництво для державних посадових осіб, відповідальних за організацію публічних консультацій в Україні. URL: https://www.legislationline.org/download/id/8084/file/Guidelines%20on%20public%20consultations%20in%20Ukraine_UKR_A5.pdf

101. Рекомендації за результатами національної конференції: «Президентські та парламентські вибори 2019 року в Україні». Вісник Центральної виборчої комісії. Лютий 2020. С. 24-28.

102. Романчук О. З. Удосконалення електронного урядування в контексті ефективної системи цифрової ідентичності *Право UA*. 2020. №1. С. 16 – 21.
103. Савчин М. В. Сучасні тенденції конституціоналізму у контексті глобалізації та правового плюралізму: монографія. Ужгород: РІК-У, 2018. 439 с.
104. Серьогіна С. Г. Напрями вдосконалення правового регулювання місцевого самоврядування в аспекті європейської інтеграції. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2016. № 3. С. 43 – 48.
105. Скрипнюк О. Конституційне право і теорія конституційного права України: теоретико-методологічні проблеми. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2013. № 2 (73). С. 108 – 114.
106. Стратегія забезпечення кібербезпеки під час проведення виборчої кампанії. Європейське видання. На захисті цифрової демократії. Травень 2018. 40 с. URL: <https://www.iri.org.ua/navchalni-resursy/strategiya-zabezpechennya-kiberbezpeki-pid-chas-provedennya-vivorchoi-kampanii>
107. Ткачук Т. Ю. Правове забезпечення інформаційної безпеки в умовах євроінтеграції України: дис. ... ступ. докт. юрид. наук: спец. 12.00.07 / ДВНЗ «Ужгородський національний університет». Ужгород, 2019. 487 с.
108. Томкова Й., Хуткий Д. Аналітичні записки з ефективного е-урядування. Вип. № 2: Втілення е-демократії: Спектр інструментів та варіанти вибору. К., 2017. 10 с.
109. Цифрова держава. Дія. URL: <https://plan2.diia.gov.ua>.
110. Шамрай В. В. Конституційне право в умовах глобалізації та між-державної інтеграції: теоретико-методологічний аспект: монографія. Одеса: Фенікс, 2018. 358 с.
111. Aasmae K. Estonia's ID card fiasco: 'We've no intention of letting a good crisis go to waste'. *Estonia Uncovered*. 24.01.2018 URL: [https://www.](https://www.iri.org.ua/navchalni-resursy/strategiya-zabezpechennya-kiberbezpeki-pid-chas-provedennya-vivorchoi-kampanii)

zdnet.com/article/estonias-id-card-fiasco-weve-no-intention-of-letting-a-good-crisis-go-to-waste/.

112. Alexa. The top 500 sites on the web. 2019. URL: <http://www.alexa.com/topsites>.

113. An official website of the European Union. Guidelines on Stakeholder Consultation. URL: <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/better-regulation-guidelines-stakeholder-consultation.pdf>

114. Analysis of the Value of New Generation of eGovernment Services and How Can the Public Sector Become an Agent of Innovation through ICT. Final Report. European Union. 2016 URL: https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/final_report_ogs_web_v3.0_0.pdf.

115. Yildiz M., Ocak N., Yildirim C., Cagiltay K., Babaoglu C. Usability in Local E-Government: Analysis of Turkish Metropolitan Municipality Facebook Pages. Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. 2020. Jan. P. 966 – 984.