

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки**  
**«Полтавський університет економіки і торгівлі»**  
**08 липня 2015 року № 152-Н**

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ**  
**«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально-науковий інститут заочно-дистанційного навчання  
Форма навчання заочна  
Кафедра правознавства

**Допускається до захисту**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис)

Г. В. Лаврик  
(ініціали, прізвище)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**на тему «Державна політика у сфері електронного урядування»**

*спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»*  
*освітня програма «Публічне адміністрування»*

**Виконавець роботи:** Юрченко Руслана Юріївна

\_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

**Науковий керівник:** Кульчій Олег Олександрович

\_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

**Рецензент:** .....

(прізвище, ім'я, по батькові)

**Полтава 2021**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	7
1.1. Теоретичні засади електронного урядування Поняття, сутність та етапи розвитку .....	7
1.2. Концептуальні засади електронної демократії .....	14
РОЗДІЛ II. МЕТА, ОСНОВНІ ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	27
2.1. Законодавче забезпечення розвитку електронного урядування .....	27
2.2. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій .....	39
РОЗДІЛ III. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ .....	52
3.1. Сутність електронний документообігу у діяльності органів влади.....	52
3.2. Кваліфікований електронний підпис .....	61
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76

## ВСТУП

Актуальність обраної теми зумовлює тим, що станом на сьогодні повною мірою відсутнє єдине розуміння науковців щодо «e-government» і «e-governance». Причому електронне урядування розглядається здебільшого не як окрема сфера, а як складова частина сфери інформатизації. Сучасний міжнародний досвід свідчить, що найефективнішим видом державного устрою є демократія, яка може приймати різні форми відповідно до політичних та конституційних традицій різних країн для ефективного здійснення національних та соціальних реформ, що надзвичайно важливо для України в цілому. Вагомим предметом дослідження залишається електронна демократія. Слід зазначити, на сьогодні один із інструментів електронної демократії є електронна петиція. Її формування передусім пов'язане зі розвитком інформаційно-комунікативних технологій та взаємозв'язку між державною та громадянами для вирішення суспільно значимих проблем. Триває широке обговорення різноманітних аспектів феномену електронного урядування в наукових, політичних, громадських колах. Аналіз стану законодавства, що регулює електронного урядування, показує, що нормативно-правові акти у цій сфері є фрагментарними, неповними, зустрічаються дублювання та суперечності один з одним. Визначено, незважаючи на законодавчу базу не існує єдиної політики електронного урядування, що є наслідком відставання від провідних країн у цій сфері. Ми вважаємо, що законодавча база впровадження електронного урядування має не лише відповідати загальновизнаним нормам та принципам міжнародного права, а й повинна бути сформульована та прийнята в контексті адаптації до Цілей сталого розвитку України до 2030 року.

Важливим питанням залишається електронного документообігу, як гарантованої можливості забезпечення нових технологій в процесі управління,

розвитку та прийняття управлінських рішень. Процес управління та соціальної взаємодії звертається до інформаційно-комунікаційних технологій, вийшов на новий рівень взаємодії держави та її громадян. Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій в електронному урядування зумовлює нові можливості до підписання документів, зокрема мова йде про електронний цифровий підпис. Аналіз українського законодавства в сфері електронного цифрового підпису свідчить, що на сьогодні відсутні норми, які регулюють порядок визнання електронних підписів у контексті міжнародних норм.

Метою наукової роботи є теоретичне обґрунтування сутності, ознак, функцій державної політики у сфері електронного урядування, а також розроблення рекомендацій щодо вдосконалення нормативно-правової бази, що регулює здійснення електронного урядування в Україні.

У роботі були поставлені і вирішувались такі завдання:

- визначити теоретичні засади електронного урядування;
- розкрити етапи розвитку електронного урядування;
- з'ясувати концептуальні засади електронного урядування;
- проаналізувати законодавче забезпечення електронного урядування;
- розкрити надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;
- дослідити електронний документообіг й захист інформації;
- розкрити сутність електронного документообігу у діяльності органів влади;
- визначити сутність кваліфікованого електронного підпису.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини щодо регулювання електронного урядування.

Предметом дослідження є правова природа, поняття та зміст державної політики у сфері електронного урядування.

Питанням електронного урядування займалися такі відомі вчені, як Кирилюк О., Литвин Н., Неділько А., Радченко С., Серенюк А., Ткачова Н., Шахт С., та інші. У сучасній вітчизняній юридичній науці дослідженням дану проблематику продовжують аналізувати.

Методологічну основу дослідження становить сукупність загальних та спеціальних методів наукового пізнання, використання яких дозволило досягти поставленої мети й забезпечити наукову достовірність та аргументованість отриманих результатів.

Під час написання дипломної роботи були використані такі методи, як: історико-правовий, аналізу й синтезу та порівняльно-правового.

Історико-правовий полягає у з'ясуванні правової природи та розвиток електронного урядування й законодавства про електронне урядування (підрозділи 1.1, 2.1).

Аналіз й синтез використовувався для глибокого вивчення понять: «електронне урядування «електронні послуги», «кваліфікований електронний підпис».

Застосування порівняльно-правового методу полягав в тому, що було здійснено детальне порівняння встановлення й запровадження електронного законодавства не тільки на основі вітчизняних країн, але й на прикладах зарубіжних.

Теоретичну основу дослідження складають: чинне міжнародне та українське законодавство, монографії, статті в періодичних виданнях та підручники.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості полягає в узагальненні та систематизації теоретичних положень та практичного досвіду по впровадженню електронного урядування, що дозволило розробити та обґрунтувати пропозиції для вдосконалення діяльності державних органів по

впровадженню електронного урядування, а також використання навчального матеріалу для підготовки лекцій, семінарських чи практичних занять.

Результати магістерської роботи апробовано у «Збірнику наукових статей магістрів Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»».

Дипломна робота складається зі вступу, трьох основних розділів, та шести підпунктів, висновків та списку використаних інформаційних джерел. Загальний обсяг курсової роботи становить 86 сторінок комп'ютерного тексту. Перелік використаних інформаційних джерел містить 82 найменувань.

## РОЗДІЛ 1

### ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

#### 1.1. Теоретичні засади електронного урядування: поняття, сутність та етапи розвитку

Поява електронного урядування пов'язана зі змінами моделі уряду, впровадженими багатьма розвиненими країнами наприкінці ХХ століття, що робить його достатнім для того, щоб впоратися з інформаційними, екологічними, економічними та соціальними завданнями того часу.

Основними критеріями цих моделей були вимоги оптимального співвідношення професійних і технологічних основ в адміністрації.

Власне терміни «електронний уряд», «Е-урядування» (з англ. e-government) почали активно вживатися на «заході» наприкінці ХХ ст., з появою нової інформаційної системи та комп'ютерних технологій для вдосконалення державного управління. Водночас у західних країнах термін «електронний уряд» не завжди має однакове значення [26].

Розглянемо етапи, які передують створенню електронного урядування у країнах:

1. Електронне управління (е-управління) / e-Governance , «онлайнний уряд» («Government-online» (GOL)). Управління базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій. Можливість впровадження комп'ютерної техніки на робочих місцях державних та муніципальних службовців; розвиток електронної інфраструктури, що управляється державою та муніципалітетами.

2. Електронний уряд «Electronic Government» або «e- Government». За цього етапу відбувається інформаційна взаємодія органів публічної влади і суспільства з використанням ІКТ, «мережевий» етап трансформації інформаційного суспільства. Відбувається реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх ефективності та відповідальності, введення децентралізації та елементів ринкових відношень, покращення управління ресурсами. Перш за все, зміни стосуються адміністративних чинників (скорочення чисельності держапарату та внутрішніх нормативних документів; запровадження адміністративних регламентів та стандартів якості), технологічних (широке використання інформаційних технологій, котрі забезпечують державне управління).

3. Електронне урядування «e-governing». Передбачає взаємодію різних суб'єктів, таких як громадяни, підприємства та державні установи на місцевому, регіональному та глобальному рівнях. На цьому етапі можливе найбільше поєднання двох складових «електронного уряду» та «електронної демократії», що призведе до кращої взаємодії всього суспільства в процесі прийняття національних рішень, державного регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг та надання універсальних послуг [28].

Розвиток електронного урядування та демократичних процесів, застосування системи загальновизнаних демократичних цінностей, особливо участь громадян та інститутів громадянського суспільства у формуванні та реалізації державної політики, відіграють ключову роль у забезпеченні економічного розвитку.

Вперше термін «електронний урядування» було використано у 1997 році. Ініціатором виступив Національний науковий фонд США для визначення нової адміністративної реформи, яка була покликана для впровадження державного менеджменту та широкого застосування інформаційно-комунікаційних



технологій у державному управлінні, переважно в органах виконавчої влади [26].

З часом для подальших реформ в публічному адмініструванні цей термін було модернізовано в «електронну державу». Демократизація публічного управління, у тому числі, введення в електронний уряд електронної демократії, обумовило появу нового терміну – «електронне урядування» [65].

Розглянемо визначення електронного урядування у розрізі різних науковців.

Як вказує Д. Кеттл, урядування є способом опису зв'язків між урядом та його ширшим середовищем – політичним, соціальним та адміністративним [79].

Застосування електронних каналів зв'язку означає лише взаємодію між державою, громадянами та бізнесом, а також внутрішню діяльність уряду щодо спрощення та вдосконалення демократичних, управлінських і господарських аспектів урядування.

Н. Драгомирецька визначає, що електронне урядування – це взаємозв'язок електронного уряду з електронною демократією, зокрема застосування інформаційно-комунікаційних технологій для прискорення демократичних процесів [28].

Д. Спасібов, вивчаючи електронний уряд у концептуальній системі сучасного державного управління визначав «електронне урядування» як «форму державного управління, яка використовує інформаційно-комунікаційні технології для підвищення ефективності, відкритості та прозорості органів державної влади та органів місцевого самоврядування на задоволення потреб громадян» [26].

Відтак, електронне урядування являє собою форму організації публічного управління з широким застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій. Це сприяє відкритості, прозорості й ефективності діяльності

публічних адміністрацій в наданні комплексу адміністративних послуг для людини, суспільства, держави й бізнесу.

Автори визначення електронного уряду використовують різні методи, які відображають свої характеристики відповідно до сфери застосування.

Відповідно до проаналізованих джерел, науковці визначають «електронне урядування» як:

– форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [69];

– оптимізація процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, інтернету та сучасних засобів масової інформації [39];

– система взаємодії органів державної влади з людьми, заснована на широкому використанні інформаційних технологій для покращення доступності та якості державних послуг, скорочення часу на надання державних послуг та зменшення адміністративного навантаження на громадян та організацій щодо отримання громадськості послуги [27];

– електронне урядування є не лише модернізацією всієї системи державного управління, але й налагодженням активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;

– залучення комунікаційних й інформаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним [30].

Як бачимо, існує багато підходів до визначень даного поняття. Організація економічного співробітництва та розвитку розкриває поняття через систему відносин між урядами, громадянами, користувачами послуг із залученням інформаційно-комунікаційних технологій з метою надання відповідних послуг.

Тому електронне урядування є відносно новою сферою інформаційної та управлінської діяльності у сфері державного управління, який пов'язаний з появою нових вимог до публічного адміністративного інформаційного забезпечення, що збільшує роль інформаційних факторів у процесі прийняття управлінських рішень.

Окрім електронної демократії, система електронного уряду описує ще кілька важливих термінів. Зокрема, західні вчені, орієнтуючись на дослідження ООН, розрізняють поняття «e-Government» та «e-Governance». Під електронним урядом у широкому розумінні розуміють систему електронних послуг для реалізації та реалізації поняття «електронне адміністрування». З іншого боку, «електронне врядування» (електронне управління) полягає у розширенні форм і обсягів впливу громадян на процес прийняття та реалізації управлінських рішень [39].

Вважається, що найповнішу та найефективнішу систему впровадження та використання електронного уряду було розроблено в Сінгапурі, Естонії та США. Крім того, у становленні електронного уряду активно приймає участь: Канада, Південна Корея, Японія, Австралія, Фінляндія й Швеція.

У лютому 1997 року уряд США ініціював програму «Покращення уряду за допомогою нових технологій». У 2000 році він започаткував проект FirstGov, який об'єднав близько 20 000 урядових веб-сайтів усіх рівнів. Проект реалізовувався в кілька етапів: до 2002 року виконувалися прості операції (наприклад, видача посвідчення водія, заповнення деяких електронних документів), а з 2002 по 2005 рік – створювався єдиний веб-сайт електронного

уряду, що дозволяє спілкуватися американцям онлайн з федеральним урядом та урядами штатів і міст. На сьогодні ця система охоплює майже 80% всіх установ.

Сінгапур став першою країною, яка запустила великий урядовий портал e-Citizen у 1999 році. Портал підтримує кілька розділів, а саме: бізнес, оборону, освіту, зайнятість, охорона здоров'я, житло, правопорядок тощо [41].

В рамках реалізації концепції «електронного уряду» уряд Естонії створив Інтернет-портал «Сьогодні я вирішую» (Tana otsustan mina). Будь-який житель Республіки може ним користуватися та взяти участь в урядовому управлінні країни або запропонувати чи внести пропозицію щодо зміни до законопроекту тощо [32].

Австралія й Канада, розпочали розвивати електронне урядування та системи, спрямовані на його підтримку, з 80-х років ХХ століття. Спроби об'єднати різні дані (реєстрація, оцінка тощо) призвели до створення земельної інформаційної системи (Land Information System). Це перша електронна австралійська система, яка стала просуванням для розвитку електронного урядування. Саме починаючи з цього моменту, австралійські урядові організації розробляють та впроваджують свої веб представництва [60, с. 123].

Англо-американська модель електронного урядування є особливо цікавою, адже країни-учасники цієї моделі займають достатньо високі позиції за рейтингом електронного урядування. Такий рівень розвитку електронного урядування називають етапом пов'язаності, який передбачає, що «уряд перетворює себе на об'єднане ціле, що відповідає потребам громадян через розвиток інтегрованої служби підтримки [59]. Це найбільш просунутий рівень електронного урядування, який характеризується наявністю:

- горизонтальних зв'язків (між органами державної влади);
- вертикальних зв'язків (між органами центральної та місцевої влади);
- інфраструктури зв'язків;

– зв'язків між урядом та громадянами [27].

У Сполучених Штатах під електронним урядом розуміють державні інформаційні системи, призначені для взаємодії з громадськістю та неурядовими структурами. Такими структурами можуть бути бізнес, громадські організації, регіональні чи муніципальні органи влади [30]. Головний урядовий портал США об'єднує багато сайтів на рівні посилань, надає вичерпну інформацію про державні ресурси, послуги та підприємства для громадян, бізнесу та уряду [31].

Онлайн сервіси, представлені на порталі США покликані реалізовувати завдання шляхом перенаправлення на відповідні сайти. Для вирішення проблем інтеграції міжвідомчих проєктів влада США спирається на концепцію федерального корпоративного будівництва. Основа мета, якої є забезпечення умов для міжвідомчої розробки процесів, стандартів та обміну інформації між користувачами [32].

Спираючись на розвиток міжнародних країн, прийнято вважати 5 етапів розвитку електронного уряду:

Перший етап. Виникаюча Web-присутність (emerging web presence), яка пов'язана з початком виходу урядових агентств в електронні мережні структури. Надають користувачам інформацію й слугують інструментом для зв'язку уряду з громадськістю.

Другий етап. Особливості: посилена Web-присутність (enhanced web presence). Кількість державних сайтів збільшується, а інформація, що надається веб-ресурсом стає більш динамічнішою. Користувачі отримують спеціалізовану та постійно оновлювану інформацію через численні державні веб-сайтів.

Третій етап. Особливість: інтерактивна Web-присутність (interactive web presence). Поява характерної збільшення можливості взаємодії між громадянами та державними органами. Національні урядові веб-сайти зазвичай

служать порталом, який посилає користувачів безпосередньо на міністерства й відомства.

Четвертий етап. Особливості: транзакційна Web-присутність (transactional web presence). Користувачі можуть легко отримувати доступ до даних, а пріоритет даних визначається відповідно до їх потреб. Наприклад: сплата податків, сплата реєстраційних зборів і мит тощо.

П'ятий етап. Особливості: повністю інтегрована Web-присутність (fully integrated web presence). Вона дозволяє уряду надавати всі послуги та комунікації через урядові портали та дозволяє користувачам мережі негайно отримувати будь-які послуги [42].

Отже, поява електронного урядування пов'язана зі змінами в моделі уряду й впровадженими багатьма розвиненими країнами наприкінці ХХ століття. Основними завданнями, якими стали вирішення інформаційних, екологічних, економічних та соціальних проблем.

Розглянувши різносторонні визначення основного поняття, важливо зазначити, що електронне урядування являє собою системою органів державного управління для спрощення запитів та отримання інформації користувачів.

## 1.2. Концептуальні засади електронної демократії

Електронна демократія або віртуальна демократія являє одну з форм демократії, яка полягає у активному залученні інформаційних технологій як первинного засобу для адміністративних й колективних процесів, що є проявом електронного голосування та контроль рішень на усіх рівнях – починаючи з місцевого самоврядування і закінчуючи міжнародним [37].

Інше визначення «електронної демократії» дає Рада Європи, що визначає форму демократії з «високим» використання інформаційних технологій громадянами, урядами, політичними партіями й іншими учасниками на місцевому, регіональному чи міжнародному рівнях мета якої полягає у збільшенні участі самих громадян для прийняття рішень, що мають державне значення.

Інформаційні-комунікаційні технології можна використовувати в багатьох формах, а не лише для голосування [55, с. 160]. Відповідно до підходу знизу вгору громадяни та організації можуть використовувати його як засіб висловлення свого голосу, політичні партії можуть керувати компаніями, а органи державної влади можуть надавати послуги, звернення та консультації [34].

На практиці поняття «електронна демократія» часто ототожнюються «електронним урядом». Представник організації Democracies online (США), а саме Стивен Клифт (Steven Clift), наголошує, що «електронна демократія» (e-democracy) і «електронний уряд» (e-government) – це абсолютно різні поняття [63, с. 80-81]. Перше поняття стосується широкої сфери використання інформаційних технологій для громадянина, коли останнє націлене оперативність й зручність доступу до послуг держави в незалежності від місця знаходження заявника. Відтак, електронна демократія є елементом електронного уряду і нерозривно пов'язана одна з одним. Електронна демократія по суті є формою прямої демократії, хоча її інструменти можна використовувати у вигляді представницьких систем [34].

Родоначальником цих концепцій і понять стали США. Основний їх зміст можна зрозуміти зі стратегії США, у якій наголошується на тому, що «бачення Президентом нової адміністративної реформи, що підкреслює необхідність змінити операційні складові уряду у його власних операціях та взаємодії з громадянами.

На думку Е. Облака, здатність електронної демократії створити умови для більшої демократизації політичного життя ґрунтується принаймні на трьох припущеннях:

1) простота, доступність та інтерактивність технологій: використання інформаційно-комунікаційних технологій вирішує проблеми простору, часу чи фізичних бар'єрів;

2) відновлення ролі громадян: знайти нові способи заохочення громадян до виконання громадських завдань;

3) участь громадян у процесі прийняття рішень: політичний інститут, який сприяє участі громадськості [61].

Основна мета електронної демократії передусім є залучення комунікації між громадянами та представниками влади задля державотворення й державного правління.

Сьогодні в Україні реалізовані наступні елементи електронної демократії:

1. електронне законодавство у частині публікування нормативно-правових актів після їх реєстрації та прийняття на офіційному сайті Верховної Ради;

2. електронний суд виступає єдиним державним реєстром судових рішень, що покликаний здійснювати оперативний обмін інформацією в електронній формі між судовими установами (запроваджено пілотний проєкт у 15 судах загальної юрисдикції);

3. електронні звернення, консультації й анкетні опитування (мають ефективність у частині електронних консультацій органів державної влади та громадськості – щороку проводиться понад 1000 консультацій);

4. запровадження багатокомплексних електронних систем, як «Електронна митниця» і «Веб-портал державних закупівель»;



5. впровадження та популяризація веб-сайтів органів державної влади (усі органи центральної влади мають власні сайти, проте лише низка міністерств підтримує дискусійні електронні форуми);

6. локальні портали для отримання адміністративних послуг;

7. різні онлайн ініціативи неурядових організацій [58].

Цілі електронної демократії подібні до цілей ефективного управління: прозорість, підзвітність, відповідальність, толерантність, доступність, участь, підтримка, довіра до демократії, демократичних інститутів і демократичних процесів, а також соціальна згуртованість.

Виділяють основні переваги електронної демократії, як одну з форм реалізації демократичних процедур: скорочення витрат на впровадження демократичних процедур; зниження витрат на взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп; залучення громадян з інвалідністю, яким важко реалізувати свої громадянські права за допомогою інформаційних технологій; зміцнення довіри громадян за допомогою каналу прийняття рішень [74].

Електронна демократія сприяє створенню нової форми демократії, де усі громадяни мають можливість вільно спостерігати й брати участь у формуванні та аналізі окремих питань національної політики за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій у будь-який час і в будь-якому місці. Електронна демократія може об'єднати відповідальних людей і громадян у нових формах для участі у формуванні та затвердженні політики. З одного боку, це дозволить державним службовцям краще розуміти громадську думку та потреби громадян, а з іншого – громадськість краще розумітиме завдання та труднощі, з якими стикаються відповідальні особи. Це дозволяє громадянам краще зрозуміти демократичну систему та підвищити повагу та довіру до демократії.

Електронна демократія є одним із засобів, каналів інформації, обговорення, участі й дискусій. Вона підвищує прозорість й створює підґрунтя

для усунення недоліків, котрі є у демократичних процесах й інститутах [75, с. 210].

Дане поняття включає у себе три сектори: електронне законодавство, електронне правосуддя та інструменти до яких відносять: електронне посередництво, електронні ініціатив, електронні вибори, електронні референдуми, електронні консультації, електронні голосування, електронні звернення, електронні агітації, електронні підрахунки голосів й електронні опитування. Демократія ж використовує переваги електронної участі, електронної дискусії та електронних форумів [68].

На сьогодні в Україні набирає популярності відносно нова форма електронної демократії – електронна петиція. 2 липня 2015 року Верховна Рада ухвалила зміни, що стосуються ст. 5 Закону України «Про звернення громадян». У ній встановлено, що електронна петиція є особливо формою звернення громадян до Президента, Верховної Ради, Кабінету міністрів й органів місцевого самоврядування. 28 серпня 2015 року Президент України оприлюднив Указ «Про порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентові України», відповідно до якого вже з 29 серпня 2015 р. на сайті глави держави запрацював спеціальний розділ для електронних петицій [72].

Українське законодавство визначає електронну петицію як колективне звернення до органу влади у формі електронної скарги (протесту) та/або тексту пропозиції.

Для ініціювання електронної петиції суб'єкт звернення чи група осіб мають сформулювати суть звернення й оприлюднити текст на офіційному веб-сайті органу влади, до якого вона спрямована. Також електронну петицію можна розмістити на сайті громадського об'єднання, яке збирає підписи на підтримку даного питання. Електронна петиція має зібрати 25000 тисяч підписів громадян упродовж трьох місяців з дня її подання, тоді за таких умов вона розглядається в особливому порядку. У цьому випадку глава держави має

надати відповідь, яка, до речі, не обов'язково задовольнятиме автора звернення, але має бути віднесена до його компетенції. Президент може внести до Верховної Ради законопроект для вирішення порушених у зверненні питань. За прикладом Німеччини, в Україні електронна петиція, що не набрала встановленої кількості підписів, розглядається як звичайне звернення громадян [44].

У Фінляндії є більш гнучкі вимоги до створення та розгляду петицій. Щоб подати електронну петицію не обов'язково мати фінське громадянство. Крім того, термін подання заявки встановлюється автором (але не більше 6 місяців). На сайті Міністерства державної служби, де оприлюднюються петиції, можна проголосувати не лише за ідею, а й проти неї. Особливістю фінського методу є те, що петиція з 50 000 підписів автоматично стає законопроектом, і фінський парламент зобов'язаний розглядати її як пріоритетну. Однак, незважаючи на розвиток таких електронних демократичних інструментів, вони не користуються великою популярністю у населення [72].

Розглянемо більш детально досвід електронних петицій в Україні. Першою петицією, яка набрала необхідну кількість голосів була від Асоціації власників зброї. Ініціатори вимагали законодавчого затвердження права громадян на захист. Проте, під час обробки інформації було виявлено так званих «ботів», які намагалися «накручувати» кількість підписів для розгляду.

Найбільше кількість голосів набрала електронна петиція, яка заявила відразу після інавгурації шостого Президента України – Володимира Зеленського. Протягом доби вона набрала необхідні голоси для розгляду. Загалом вона зібрала понад 60 тис. голосів, що є абсолютним рекордом в Україні. Разом з тим, петицію не було розглянуто, адже спираюсь на основний Закон – Конституцію України існує особливі умови за яких Президент відсторонюється від посади (відставка, неспроможність виконувати обов'язки, імпічмент й смерть).

На другому місці – подана 29 серпня 2015 року заява про скасування розмитнення та податку на споживання імпортованих автомобілів (38 тис. голосів, 326 голосів). П. Порошенко (діючий на той момент Президент України) у відповідь заявив, що планує скасувати додаткові імпортовані мита у 2016 році.

У 2017 році жодна з петицій не набрала порогу голосів для розгляду. З одного боку, це може свідчити про неефективність електронних петицій, які здебільшого мають формальний характер і не враховується владою. З іншого боку, така ситуація закономірна, адже така кількість петицій свідчить про те, що перелік суспільно важливих питань для українського суспільства вичерпався.

Зокрема, голова Українського центру прямої демократії та один із ініціаторів законопроекту І. Курус про запровадження в Україні електронних петицій звернув увагу на те, що в нинішньому вигляді електронні петиції є різновидом нецензурної лексики, а не одним із видів взаємодії влади та громадян. Причинами такої ситуації, на його думку, є відсутність політичної волі національного керівництва та недосконалість чинного законодавства [29].

Загалом за 3 роки після запровадження інструменту електронної демократії українці направили близько 30 тисяч електронних петицій до глави держави, понад 900 – до парламенту. Активно електронна петиція застосовується на рівні місцевого самоврядування. Для ефективності розгляду питань існує практика залучення авторів до своїх петицій до обговорення. Це дозволяє вирішувати з владою нагальні питання, що хвилюють громаду.

Разом з тим, аналітик О. Колесніков звертає увагу на те, що деякі з місцевих петицій є прямо незаконними [29]. Із 40 електронних петицій, які були подані до місцевих рад, 23 не відповідали чинному законодавству. Крім того, 5 із них набрали відповідну кількість голосів і були розглянуті, хоча мали бути відхилені ще на етапі ініціювання. Наприклад, у Харкові було зареєстровані петицію із закликом ввести комендантську годину для забезпечення

громадського порядку. Проте необхідно зауважити, що комендантська година є засобом обмеження прав людини на вільне пересування в демократичному суспільстві у мирний час, тому ініціювання петиції прямо порушує чинне законодавство.

Аналітики підтвердили, що громадяни найактивніше ініціюють петиції та голосують за них у питанні контролю влади, у тому числі найбільше заборон. А найбільше дозволів – у петиціях на економічну та соціальну політику та комунальні послуги.

Головними «експортерами» досвіду використання електронних петицій для України стали США та Латвія.

За даними ООН, Україна за останні два роки піднялася на 45 позицій у розвитку електронної участі громадян і увійшла до 35 кращих країн світу за цим показником.

Ми проаналізували, що електронні петиції стосуються здебільшого: транспорту, діяльності Верховної Ради України, Президента, виконавчих органів та органів місцевого самоврядування, соціального захисту, обороноздатності, суверенітету й міжнародних відносин. Рідше: заробітної плати, фінансова політика, питання у сфері інтелектуальної власності та сім'ї, молоді, гендерної рівності.

Розглянемо мінімальний поріг підписів електронної петиції в розрізі зарубіжних країн. Наприклад: США, Велика Британія необхідна кількість для оприлюднення 100 тисяч, Фінляндія – 50 тисяч, Латвія – 10 тисяч, Європейський Союз – 1 млн [41].

Як бачимо показник розгляду електронних петицій в Україні в середньому відповідає світовим показникам та стандартам (кількість голосів залежить від кількості населення). Отримані дані свідчать про те, що в майбутньому кількість голосів необхідних для розгляду тих чи інших питань варто підняти. Сьогодні українські вимоги до кількості підписантів під

петицією відповідно до кількості населення держави виглядають так само, як і у Німеччині – 0,06% від загальної чисельності громадян.

Закон України «Про звернення громадян» містяться колізійні питання, а саме: фактичного не прописані відмінності між способами електронного звернення до органів державної й місцевої влади. Зокрема, відмінність є тільки у кількості підписів, що визначається статутом територіальної громади (наприклад петиції до місцевої ради у місті, де проживає понад 1 мільйон громадян, потрібно зібрати не менше ніж 1000 (тисячі) підписів).

Після запуску інструменту електронного звернення громадян у Верховній Раді України інтерфейс сайту був складним, неможливо було зрозуміти, як ініціювати чи підписувати петиції звичайним громадянам. На сьогодні сайт став доступніший для сприймання, адже з'явилися відповідні розділи: «триває збір підписів», «на розгляді», «відповіді на петиції», «закінчився термін» та власне «створити петицію». Також пошук петицій можна здійснювати за галузевими напрямками.

Експерти Всеукраїнської асоціації сприяння самоорганізації населення провели дослідження в 22 обласних центрах України, зазначивши, що, незважаючи на недоліки та зауваження, поява електронних петицій є поступовим кроком до наближення влади до потреб громадян.

На сьогодні однією з основних проблем є недостатнє розуміння громадянами правил використання електронних петицій. Окремий різновид становлять так звані «тролінгові петиції», які створюють не для розв'язання конкретних проблем, а для розваги. З іншого боку, це ще є інструментом політичної боротьби для підтримки іміджевої атаки на опонентів. Загалом, «тролінгові» петиції експерти вважають своєрідним «спамом», який дискредитує електронні петиції як механізм місцевої демократії, зводячи його до абсурду. Однак тролінгові петиції існують в усіх державах, тож єдиним засобом боротьби з ними є зміна системи подачі та розгляду електронних

петицій, як це було зроблено, наприклад, у Великобританії. Водночас, це є проявом реалізації права громадян на свободу вираження поглядів.

На думку модератора сайту електронної петиції А. Заблоцького надходять багато звернень, які повністю відповідають законності, але в той же час є інструментом інформаційної війни. Як приклад, певна інформація розміщується на сайті Президента, потім висвітлюється у новинах із заголовком відповідного тексту, що не відповідає дійсності. Чимало користувачів, які заходять на сайт достеменно не вивчаючи увесь текст діляться у соціальних мережах даною інформацією [38].

Крім того, важливою проблемою залишається низький рівень технічної грамотності та рівень обізнаності в сервісах електронного урядування.

На нашу думку, шляхи вирішення даних проблем мають стосуватись певних обмеження щодо тематики електронних петицій, можливості копіювання їх змісту, визначення обов'язків адміністраторів сайтів, загальну кількість петицій, визначення механізму примусового виконання петицій та можливий алгоритм розгляду індивідуальних звернень тощо. Варто встановити на законодавчому рівні відповідальність за порушення правил використання електронних петицій.

Отже, інститут електронних петицій сьогодні є одним із важливих критеріїв «прямої демократії» у світі. Суть електронної демократії полягає у використанні інформаційних технологій для посилення демократичного процесу у країні. Електронна демократія є основою для участі громадськості у прийнятті державних рішень та впливу на прийняття державних рішень. Основна відповідальність за розвиток електронної демократії насамперед лежить на органах державної влади.

Варто зазначити, що з терміном «електронне урядування» тісно пов'язане з «електронною демократією». Останнє ґрунтується на прозорості, відкритості,

рівності, а основна мета передбачає прийняття громадян у вирішення важливих питань за допомогою електронних технологій.

Виділяють основні переваги електронної демократії, як одну з форм реалізації демократичних процедур: скорочення витрат на впровадження демократичних процедур; зниження витрат на взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп; залучення громадян з інвалідністю, яким важко реалізувати свої громадянські права за допомогою інформаційних технологій; зміцнення довіри громадян за допомогою каналу прийняття рішень.

Сьогоднішнє суспільство надто прискіпливо ставиться до першого досвіду української електронної системи петицій. Частково це пов'язано з нерозумінням громадян, як працює система та основні питання які покликана вирішувати електронна петиція. З іншого боку, існує чимало кількості електронних петицій, які використовують задля власного інтересу.

Підсумовуючи вище сказане, розвиток електронного уряду в Україні є одним з найважливіших аспектів розвитку країни, оскільки він може не тільки значно оптимізувати видатки бюджету, але й збільшити швидкість прийняття управлінських рішень та прискорити процес управління, що безпосередньо впливає на країну розвитку.

Розглянувши різні підходи до визначення електронного урядування варто зазначити, що автори визначають електронне урядування, як спосіб організації публічної влади за допомогою інформаційних мереж та частин глобальної інформаційної мережі. Який покликаний забезпечувати роботу органів державної влади в режимі реального часу з громадянами, юридичними особами та неурядовими організаціями.

Електронне урядування базується на принципах демократії й характеризується відкритістю, прозорістю та ефективністю.



На практиці та науковій літературі поняття «електронний уряд» та «електронне урядування» підмінюються один одним, що по своїй науковій інтерпретації є абсолютно різним.

З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій все частіше використовуються електронні демократичні засоби з метою розширення можливостей громадян брати участь у процесі державотворення та громадського управління. З електронним урядуванням тісно переплітається електронна демократія, що є формою суспільних відносин, в якій громадяни та організації беруть участь у національному будівництві, державному управлінні та місцевій автономії шляхом широкого використання інформаційних та комунікаційних технологій.

Тому електронне урядування впроваджується в рамках електронної демократії, а його основні принципи є основою діяльності уряду. Уряд повинен враховувати основні принципи демократичного розвитку шляхом використання у своїй роботі новітніх комп'ютерних технологій. Однак, якщо електронна демократія втілюється на концептуальному рівні та формує модель розвитку суспільно-політичних інститутів та їх зв'язків з громадськістю, то електронне урядування відображає адміністративну модель надання послуг та співпраці з громадськістю.

Електронна демократія покликана залучити громадян до процесу прийняття рішень між органами державної влади та суспільством.

Успішне використання Україною петиції як інструменту електронної демократії визнано на міжнародному рівні. За даними ООН, українці піднялися на 45 позицій у розвитку електронної участі громадян.

Найчастіше е-петиції у розрізі дозволів охоплюють тематику: соціальної політики, інфраструктури, комунального господарства, екології, економічної політики. Щодо заборон найперше місце посідає контроль за владою, далі – зовнішня політика, рідше: культура, інформаційна політика, правопорядок.

Варто також зазначити, що існують спірні питання у самому ж законодавстві: фактичного не прописані відмінності між способами електронного звернення до органів державної й місцевої влади. Важливою проблемою в електронному урядуванні залишається низький рівень технічної грамотності та рівень обізнаності в сервісах електронного урядування.

На практиці користувачі часто використовують е-петицію як «інструмент маніпуляцій» або для власного інтересу. Нерідко зустрічаються випадки використання е-петиції задля жарту та поширення його в соціальних мережах. Варто також зазначити, що існують деякі труднощі у процесі самої реєстрації.

На нашу думку, важливим завданням на сьогодні є розроблення відповідальності за порушення форм електронної демократії та включення відповідних змін до законодавства. Окреслені напрями сприятимуть наближенню якості створення е-петиції та слугуватимуть одним з інструментів для розв'язання проблем громадян.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТА, ОСНОВНІ ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ

### ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

#### 2.1. Законодавче забезпечення розвитку електронного урядування

Однією з передумов запровадження електронного урядування є нормативно-правове забезпечення. На сучасному етапі розвитку соціально-правових відносин, ефективність електронного урядування прямо залежить від якості, обґрунтованості й адекватності нормативного забезпечення. Українське законодавство пов'язане з упровадженням та використанням технологій електронного урядування з широким спектром задіяння інформаційно-комунікативних технологій.

Ще на початку 1990-х років в Україні зародився загальний системний підхід до вирішення проблеми створення інформаційного суспільства, визначення національної політики інформатизації та створення інформаційної інфраструктури.

На сьогодні в цій сфері розроблено за оцінками спеціалістів більше, ніж 300 нормативно-правових актів, що стосуються інформаційного суспільства, інформатизації, інформаційної безпеки, інформаційної політики, електронного урядування тощо [26].

Цими документами визначені основні засади державної політики, базові принципи, пріоритетні цілі та стратегічні завдання, механізми державного управління тощо у сфері інформаційної політики, інформатизації, розбудови інформаційного суспільства та суспільства знань, інформаційної безпеки, електронного урядування та відкритого уряду.

Зупинимось більш детально на нормативному-правовому забезпеченні в Україні.

На думку вітчизняного вченого А. Серенюка, законодавство України безпосередньо пов'язане із впровадженням та використанням технологій електронного урядування нараховує десятки нормативних актів. Крім того, електронне урядування зазвичай розглядається не як окрема сфера, а як складова інформатизації [43].

Зокрема, концептуальні засади національної політики у сферах інформатизації, розвитку суспільства та електронного урядування визначені в основних законодавчих актах, таких як: Закон України (далі – ЗУ) «Про інформацію» від 02.10.1992, Закон України «Про науково-технічну інформацію» від 25.06.1993, Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні 2007-2015 роки» від 09.01.2007, Закон України «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998, Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998, ЗУ «Про телекомунікації» від 18.11.200, ЗУ «Про захист персональних даних» від 01.06.2010, Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003, Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 та інші [43].

Відповідно до цих та інших законопроектів про інформаційне законодавство держава відіграє головну роль в організації, координації та контролі взаємовідносин між своїми основними суб'єктами (державою та підприємствами, міжнародними та громадськими організаціями) у здійсненні електронного урядування. Отже, вищезазначені інформаційні джерела та правові норми можуть підтвердити належність цього положення до адміністративного законодавства.

Адміністративне законодавство є зовнішнім проявом адміністративно-правового регулювання, яке займає важливе місце в системі правового регулювання електронного урядування. На думку вченого В. Марченка, система правового нагляду електронного урядування української адміністрації ще потребує подальшого вивчення через фрагментарність проблеми та необхідність врахування змін у вітчизняному правовому полі. Особливої уваги потребує адміністративне законодавство, місце якого в системі нормативно-правового регулювання електронного урядування є наразі недостатньо дослідженим.

Адміністративне законодавство у сфері електронного урядування включає такі законодавчі акти: Закон України «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України», Закон України «Про звернення громадян», в який внесли зміни Законом України «Про внесення до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення і електронної петиції». Зокрема були внесені важливі аспекти щодо розширення можливостей громадян щодо реалізації права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, використання нових ефективних методів, зокрема електронних петицій та електронних звернень; Закон України «Про доступ до публічної інформації», який також, окрім інших змін, Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» було внесено зміни щодо доступу осіб до публічної інформації у формі відкритих даних. Цей закон розроблено з метою забезпечення реалізації права громадян на отримання інформації, що становить суспільний інтерес, а також забезпечення прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування шляхом запровадження механізмів розкриття публічної інформації у формі відкритих даних. Закон вимагає від постачальників інформації надавати публічну

інформацію у формі відкритих даних, публікувати на порталі відкритих даних однієї країни та її веб-сайті й постійно оновлювати її.

Окрім того, Закон України «Про адміністративні послуги», який визначає правові основи здійснення прав, свобод та законних інтересів фізичних чи юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг [3]. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших законів були внесені. На нашу думку, революційні зміни внесено в інші нормативно-правові акти щодо можливості подання заяви про надання адміністративних послуг, крім письмової та усної, ще й в електронній формі. У свою чергу, адміністративні послуги надаються в електронній формі через єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані ІТ-системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Більше того, розвиток інформаційного суспільства та інформаційної сфери та впровадження електронного уряду регулюється низкою інших законів.

Зупинімося докладніше на Законі України «Про інформацію». Він встановлює загальні правила щодо отримання, використання, поширення та зберігання інформації, прав особи на інформацію в різних сферах суспільного та національного життя, а також інформаційних систем та їх джерел, визначають статус учасників інформаційних відносин. Сфера дії закону поширюється на інформаційні відносини, що виникають у всіх сферах суспільного життя й держави.

Законом України «Про доступ до публічної інформації» передбачено прозорість та відкритість суб'єктів владних повноважень та створення механізмів реалізації права кожного на публічну інформацію. Закон не

поширюється на відносини отримання інформації суб'єктами владних повноважень при виконанні своїх функцій [4].

Неменше важливим є Закон України «Про захист персональних даних», що визначає відносини, які пов'язані із захистом персональних даних, котрі отримуються під час обробки.

На основі аналізу вищезазначених законодавчих актів можна стверджувати, що необхідно забезпечити відповідність та взаємозв'язок українських законів і нормативних актів, а також у повній мірі систематизувати всі нормативні правові акти, які регулюють електронне урядування у чіткій та логічній послідовності.

Підтвердженням цього є прийнятий Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», який визначав розвиток інформаційного суспільства в Україні та запровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життя й громадської діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, що є одним із пріоритетних сфер державної політики. Інша схвалена розпорядженням КМУ концепція розвитку електронного урядування в Україні від 13.12.2010, яка також спрямована на розвиток електронного уряду має більш загальний, декларативний характер.

Також визначено ключові показники ефективності (KPI) для впровадження електронного урядування до 2017 року:

- електронна взаємодія національних електронних інформаційних ресурсів здійснюється відповідно до уніфікованих правил, форматів та угод;
- міжвідомчі системи електронного документообігу впроваджуються в промислові операції;
- обмін розпорядчими документами та даними в реєстрі між органами державної влади проводяться в електронному вигляді;

- надають першочергові адміністративні послуги громадянам і підприємствам в електронній формі;
- єдина система електронної ідентифікації введена в комерційну експлуатацію;
- громадяни та підприємства можуть використовувати зручні та безпечні методи електронної ідентифікації (bankID, MobileID, ЕЦП тощо) та інше [19].

З огляду на виконання плану заходів концепція розвитку електронного урядування, затверджена розпорядженням КМУ від 26 вересня 2011 року так і не була реалізованою, 20 вересня 2017 року КМУ приймає нову концепцію розвитку електронного урядування метою якої є визначення напрямку, механізму та строків створення в Україні ефективної системи електронного урядування для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, удосконалення державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку на 2020 рік.

Концепція була розроблена на підтримку координації і співпрацю між органами державної влади й місцевого самоврядування для досягнення рівня необхідного для електронного урядування, а також сприяння державного управління та децентралізації з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Мета концепції полягала передусім у реалізації комплексних заходів у таких сферах:

- удосконалення державних послуг і розвиток взаємодії між урядами, громадянами та підприємствами;
- здійснення модернізації державне управління з широким використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- управління розвитком електронного уряду [21].



Концепцією передбачались зміни у сферах: охорони здоров'я, природних ресурсів й екології, освіти і науки, соціального захисту, фінансової та бюджетної політиці, охорони прав й свобод людини, транспорту й інфраструктури, виборчій системі та архіву.

Розробка та підтримка доступних, прозорих, безпечних, не корупційних, найдешевших, швидких та зручних електронних сервісів дозволить підвищити якість державних послуг для фізичних та юридичних осіб, підвищити їх ліквідність та конкурентоспроможність, зменшити корупційні ризики та забезпечити електронне обслуговування. послуги для економіки майбутнього.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», розкриття публічної інформації у формі вільно доступних відкритих даних створить додаткові механізми для здійснення доступу до інформації, що є в органах державної влади, підвищить прозорість таких установ та забезпечить вільний обіг інформації та її подальше використання задля реалізації індивідуальних прав і свобод людей і громадян, розвитку інновацій та стимулювання економічної діяльності, запобігання та виявлення корупції [4].

Запровадження автоматичного обміну даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади підвищить ефективність роботи органів влади за рахунок скорочення часу, необхідного для отримання необхідних даних, підвищення якості та актуальності обробки даних, а також усунення багаторазового збору та дублювання даних у різних інформаційні системах.

Концепція передбачає можливість розвитку електронного урядування в Україні двома шляхами: консервативним чи трансформаційним. Перший консервативний шлях є поступовим і суттєво не змінить існуючі принципи та цілі існуючої інфраструктури електронного урядування. Однак такий поступовий шлях еволюції призведе до відставання від світової швидкості розвитку, що є так званим методом «наздоганяння». Навпаки, запропонований

відповідно до цієї концепції шлях трансформації є революційним і наголошує на використанні сучасних інноваційних методів, методів і технологій для посилення функції електронного урядування та зменшення витрат уряду на здійснення влади.

Успіх виконання завдань щодо впровадження електронного уряду оцінюватиметься шляхом визначення кількості центральних органів виконавчої влади, підключених до електронної інтерактивної системи, та запитів, які обробляються в електронній формі через систему.

Незважаючи на те, що протягом 2016-2017 років було досягнуто прогресу у формуванні нормативно-правової бази електронного урядування, варто зазначити, що деякі положення документа плану електронного урядування не узгоджуються з відповідними положеннями документа національної стратегії.

Ми проаналізувати відповідні положення і на основі цього можемо говорити, що план дій України на 2016-20205 рр. щодо реалізації стратегії реформування державного управління передбачає, що перелік з 80 пріоритетних послуг має бути розроблений в електронному вигляді, тоді як концепція електронних послуг до 2020 року містить лише один перелік з 45 таких послуг.

Крім того, зазначені нормативні акти встановлюють різні терміни оптимізації процедур надання адміністративних послуг. План дій України щодо реалізації стратегії реформування державного управління на 2016-2020 роки передбачає оптимізацію процедур надання 15 найпопулярніших адміністративних послуг протягом 2017-2020 років. Концепція електронних послуг України оптимізує програму для надання пріоритетних адміністративних послуг до кінця 2017 року та надання інших адміністративних послуг у 2018-2019 роках.

Відтак, неузгодженість методів електрифікації адміністративних послуг у цих концептуальних документах ускладнить реалізацію єдиної національної

політики розвитку електронного урядування, особливо її напрямом, наприклад, розвиток електронних послуг й електронних серверів.

У контексті забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування важливим є регулярний моніторинг та оцінка ходу реалізації заходів та завдань, визначених українською концепцією електронного урядування. Цей моніторинг дасть можливість відстежувати ефективність відповідних заходів, визначати динаміку компонентів електронного урядування та основні проблеми впровадження супутніх технологій, щоб своєчасно коригувати державну політику у цій сфері.

Варто зауважити, останній національний та регіональний моніторинг та оцінка електронного урядування на національному та регіональному рівнях проводився у 2013 році .

Тому необхідно відновити важливу частину процесу управління, визначивши час, масштаб, відповідальні органи та необхідні витрати на новий моніторинг.

Проте, незважаючи на різноманітні проблеми, в Україні поступово створюються необхідні передумови для розвитку електронного урядування. Нині діють державні проекти електронного урядування:

1. Єдиний портал державних адміністративних послуг переведений в електронну форму.
2. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади.
3. Відкриті дані. Портал відкритих даних.
4. Електронні закупівлі – система ProZorro.
5. Стандарти інтеперабельності. Електронна взаємодія державних інформаційних систем.
6. Інфраструктура електронної ідентифікації: ЕЦП та альтернативні механізми електронної ідентифікації (BankID, MobilID) [51, с. 243].

Варто звернути увагу на проблеми з якістю нормативно-правових актів на національному рівні: здебільшого акти розробляються без належного вивчення питань та шляхами вирішення цих проблем.

Тому перша проблема – це відсутність комплексного механізму правового забезпечення реалізації завдань, пов'язаних з електронним урядуванням. Інша проблема – недосконалість правозастосування, правовий нігілізм громадян, підприємств і навіть державних службовців [53, с. 145].

Довгострокові пріоритети уряду визначаються планом діяльності Кабінету Міністрів України, який є рамковим документом, зміст якого розкривається у таких напрямках: стратегія-довгостроковий план, концепція-короткостроковий план окремих дій, або визначення напряму діяльності уряду, програми – використовується для реалізації проєктів, що фінансуються з державного бюджету.

Ми вважаємо, що проблема повільного впровадження електронного урядування в Україні полягає у відсутності відповідної стратегії розвитку електронного урядування та плану дій щодо впровадження.

Концепція не може замінити стратегію, оскільки, як ми вказали вище, останнє – це короткостроковий плановий документ. Тому при впровадженні електронного урядування в усіх сферах життя влада не бачила ні цілісної картини, ні чіткого довгострокового бачення.

Вітчизняні науковці неодноразово наголошували на необхідності формулювання стратегії розвитку електронного урядування України, документів плану впровадження електронного урядування та проєкту Закону України «Про розвиток електронного урядування». Особливо на законодавчому рівні має бути чітко визначено: режим роботи електронного урядування, обмеження для кожної системи електронного урядування, стандарти електронного урядування щодо переходу з одного режиму до іншого тощо [41].

Розглянемо законодавство зарубіжних країн у сфері електронного законодавства.

Першою країною у світі, яка прийняла закон про електронні послуги, була Фінляндія 2001 року. Закон містить положення про права, обов'язки та відповідальність органів державного управління та їх клієнтів у сфері електронних послуг, а також основні вимоги до електронної ідентифікації громадян. Органи влади та клієнти можуть підписувати свої рішення в електронному вигляді. Офіційний портал електронного уряду Фінляндії ([www.om.fi](http://www.om.fi)) надає велику кількість електронних послуг. Важливою подією у сфері інформаційної безпеки у Фінляндії стало прийняття Закону про захист даних телекомунікаційних мереж, який набув чинності в 2004 році. В Україні він набув чинності наприкінці 2003 року. Крім того, у країні також є фінська філія міжнародної організації реагування на надзвичайні ситуації CERT-FI, яка надає безкоштовну допомогу та консультації населенню у боротьбі з комп'ютерними вірусами та несанкціонованим доступом до інформаційних мереж. В Україні є подібний сервіс-[cert.gov.ua](http://cert.gov.ua) [45].

Сьогодні Норвегія є однією з найбільш відкритих країн світу, а всі сфери державного управління досягли дуже високого рівня інформатизації. Як і інші скандинавські країни, Норвегія прагне зробити уряд максимально відкритим, прозорим і демократичним. Громадяни Норвегії мають можливість стежити за діяльністю уряду, отримувати всі необхідні послуги онлайн, ефективно захищати свої права, мати великий вплив на внутрішні справи. Таким чином, за даними Єврокомісії, 77,8% громадян і 90% норвезьких компаній взаємодіють з онлайн-органами, понад 53% і 77% відповідно заповнюють та надсилають необхідні форми через інтернет; крім того, майже 20 % компаній купують продукти в інтернеті [45].

Порівняно з іншими європейськими країнами, Федеративна Республіка Німеччина має переваги у сфері регулювання ІКТ у плані співпраці в галузі

розвитку та державно-приватного партнерства, стандартизації та технологічної інтеграції. Закон про електронне урядування має на меті якомога ширше відкрити обмін електронними документами та іншими послугами, підвищити їх якість та усунути правові бар'єри. У Німеччині існує велика кількість державних установ, відповідальних за всі сфери ІКТ, що значно уповільнює процес координації, прийняття рішень та реалізації. Цікавим є досвід Асоціації уповноважених з питань ІТ у федеральних законодавчих, виконавчих та судових установах в яких можна перейняти досвід.

Підсумовуючи, ми вважаємо, що уряд має прийняти базовий документ, який визначає стратегічні орієнтири розвитку та впровадження електронного урядування до 2030 року.

Крім того, розробка стратегій розвитку електронного урядування та відповідних планів дій має здійснюватися в контексті цілей сталого розвитку і має бути спрямована на досягнення конкретних цілей і завдань. Стратегія електронного урядування до 2030 року має відповідати положенням стратегії сталого розвитку України до 2030 року, яка ще не прийнята.

А отже, відповідно до затвердженої стратегії електронного урядування на 2030 рік, мають бути прийняті відповідні національні плани щодо формування планів розвитку електронного урядування з конкретними завданнями, виконавцями, показниками ефективності та коштами на конкретний період.

Зарубіжний досвід свідчить, що лише тверда політична воля до розвитку електронного урядування та реалізації чітких цілей, прописаних у відповідних стратегіях, планах, законах, а також достатні фінансові ресурси можуть зробити країну лідером.

Отже, нормативно-правове забезпечення є одним з основних видів забезпечення електронного урядування, з якого і повинно починатись його впровадження. Саме тому, незважаючи на різні підходи в національних концепціях і стратегіях електронного урядування, перший етап електронного

урядування обов'язково передбачає розробку системи нормативно-правових документів, що регламентують діяльність та взаємовідносини в цій сфері.

Важливим кроком у формуванні нормативно-правової бази для розвитку електронного урядування є прийняття оновленої концепції розвитку електронного урядування України.

Актуальною проблемою наразі залишається розробка плану розвитку електронного урядування з чіткими термінами, виконавцями, обсягом фінансування та інших чинників. Крім того, розробка цієї стратегії повинна здійснюватися у тісному зв'язку з розробкою стратегії сталого розвитку «Україна – 2030», що має встановлювати цілісну систему стратегічних та операційних цілей переходу до інтегрованого економічного, соціального та екологічного розвитку нашої країни до 2030 року.

## 2.2. Надання публічних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій

Глобальний розвиток інформаційних технологій та їх широке застосування в усіх сферах життя вимагає трансформації національних процесів відповідно до сучасних умов, особливо надання адміністративних та інших державних послуг в електронній формі. Основною метою переведення адміністративних послуг на електронні формати є підвищення ефективності державного управління. Адже переведення будь-якої адміністративної послуги в онлайн-формат вимагає її оптимізації, модифікації процесу взаємодії органів влади, налагодження електронної взаємодії національного реєстру тощо. Сьогодні до сфери надання державних послуг належать послуги, що надаються адміністративними органами, органами місцевого самоврядування,

підприємствами, установами, організаціями, що входять до сфери їх управління.

У ст. 1 Закон України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга визначається як результат здійснення повноважень суб'єктом надання адміністративної послуги на вимогу фізичної або юридичної особи з метою отримання, зміни чи припинення прав та/або прав особи юридичні зобов'язання [3].

Деякі науковці вважають, що адміністративну послугу можна розглядати з двох аспектів: як адміністративний орган, який має на меті забезпечити (юридичне оформлення) умови для реалізації прав фізичних або юридичних осіб, яких вимагає ця особа; як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичних або юридичних осіб на вимогу громадян [49, с. 266].

Відтак, адміністративні послуги характеризуються: по-перше, ці послуги завжди є результатом публічної влади відповідного суб'єкта, по-друге, їх метою є створення умов для реалізації прав фізичних або юридичних осіб (юридична реєстрація ); по-третє, цей вид послуги завжди надається за бажанням особи, яка потребує (явний намір) для реалізації відповідних прав. Тому фактично адміністративні послуги є добровільними двосторонніми актами одержувачів та надавачів послуг, де одна сторона реалізує свої права, а інша сторона – сприяє (забезпечує) цій реалізації

Основною якістю адміністративної послуги є ефективність, якість, зручність використання та зручність її надання, що залежить від кількох факторів: з одного боку, повноти та достовірності вхідної інформації, необхідної для визначення послуги, з іншого боку – обсягом роботи зазначений у термін, що передбачено законом (не більше 30 календарних днів) [65].



Тому необхідно погодитися з тим, що сучасні інформаційно-комунікаційні технології найкраще сприяють розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади в електронному вигляді. Це означає, що результатом надання адміністративних послуг із застосуванням цифрових технологій є електронна послуга.

Можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі передбачена ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» [3]. Наразі в Україні створено єдиний національний портал адміністративних послуг затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року.

У постанові зазначено, що ведення веб-сайту порталу полягає у забезпеченні надання адміністративних послуг в електронній формі, інтернет використовується для отримання інформації про адміністративні послуги та є офіційним джерелом надання відповідної інформації. У цьому випадку відповідальність за достовірність, повноту та своєчасність інформації порталу несе власник порталу, тобто Міністерство економіки України.

Відповідно до розділів порталу громадяни та юридичні особи мають можливість отримати більше 100 електронних послуг [71]. Зокрема у таких категоріях: здоров'я, життєві події, безпека й суд, освіта, фінанси й податки, підприємництво, екологія, громадянство й міграція, соціальний захист, будівництво й нерухомість.

Користувач вибирає тип електронної послуги та заходить на електронну сторінку, яка містить: опис послуги, детальну інструкцію щодо отримання послуги, умови надання послуг, дозвіл на надання послуг (відповідальний орган), а також нормативно-правовий акти, який регламентує процедури надання адміністративних послуг. Далі пропонує користувачам подати заявку на послуги [77].

Після цього, як правило, користувач переходить на сайт організації, яка надає послугу, де йому буде запропоновано вибрати доступний метод

ідентифікації для послуги. Далі, дотримуючись покрокової інструкції, користувач вводить вхідні дані та заповнює необхідні поля. Результатом надання електронних послуг може бути внесення відповідних даних до національного реєстру (як правило, без особистого звернення одержувача до цільової послуги) або складання документа, який слід надіслати безпосередньо постачальнику послуг.

Інтерфейс єдиного національного порталу адміністративних послуг дуже простий у використанні, доступ для користувачів та міститься необхідна інформація про послугу [36].

На нашу думку, переведення адміністративних послуг в електронні форми вирішує дві проблеми: спрощення процесу отримання послуг чи документів та ліквідацію корупційних програм, пов'язаних з їх наданням.

Розглянемо також один із головних електронних сервісів «Дія». На початку 2020 року новий український уряд почав запроваджувати так звану «державу у смартфоні», щоб полегшити надання адміністративних послуг та дати можливість українцям легко отримати необхідні документи.

Дія – це мобільний додаток розроблений в Україні Міністерством цифрової трансформації України, який вперше презентували у 2019 році [77].

У червні 2019 року радник президента Михайло Федоров оголосив про плани створити бренд «державу у смартфоні» та запустити функції електронної ідентифікації в смартфонах й перевести 90% державних послуг в інтернет. З цією метою було налагоджено співпрацю, зокрема, з Естонією, яка вже мала великий досвід в електронному уряді [70].

Переваги мобільного застосунку передусім – це можливість зберігати документи користувача, які офіційно визнані аналогами паперових або пластикових карток.

На початковому етапі, тобто після запуску програми, в цифровому вигляді можна зберегти лише два файли – водійські права та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу.

Цифрове водійське посвідчення дозволяє користувачам керувати автомобілем без фізичного водійського посвідчення, а патрульна поліція може перевірити документи та посвідчення водія з реєстру через онлайн-запит. Україна увійшла до 10 країн світу, які запустили такі послуги. Електронні водійські права та електронні свідоцтва про реєстрацію транспортних засобів є цифровими версіями документів і не підлягають заміні.

Пізніше до оцифрованих документів додали ID-картки, біометричні паспорти та студентські квитки. Використовуйте QR-коди для перевірки цифрових документів.

На сторінці Міністерство цифрової трансформації України у Facebook повідомляється, що Україна є першою країною у світі, яка може використовувати цифровий паспорт без демонстрації паперового чи пластикового зразка.

Електронний паспорт можна використовувати для тих же цілей, що і звичайні паспорти:

- підтвердження віку;
- отримання поштових послуг;
- ідентифікація співробітників правоохоронних органів;
- отримання послуг зв'язку;
- ведення банківської діяльності;
- готельні послуги;
- подорожі залізницею чи іншим транспортом;
- медичні послуги та банківська справа та інше [77].

Втім досліджуючи даний застосунок ми виявили недолік, зокрема для ідентифікації неповнолітніх. Підлітки з 14 років можуть мати ID-картку, проте не отримують її цифрової версії у «Дії», тоді як «карти юніора», які видають неповнолітнім банки, не підходять для верифікації через BankID. Також виникають проблеми з відображенням усіх документів, які користувач може підв'язати до застосунку. З моменту запуску програми цифрова копія водійського посвідчення доступна лише власнику нового документа. Щоб отримати права у смартфоні, власник повинен замінити його на новий. Також можуть виникнути проблеми з пластиковими сертифікатами, виданими до 2014 року. У цьому випадку необхідно надіслати додатковий запит на перевірку, зайти в офіс електронного водія, завантажити фото лицьової та зворотної сторони документа та заповнити онлайн-форму. Заява буде надіслана до сервісного центру МВС, якщо розгляд пройде успішно документ відобразиться у застосунку.

Наразі додаток надає приблизно 4,5 мільйона (4 356 920) ідентифікаційних карток, виданих громадянами раніше. Для цієї програми також доступно понад 16 мільйонів біометричних паспортів.

Також у 2020 році був запущений проєкт, який отримав назву «єМалятко» – перший комплексний сервіс для життєвих подій. З його допомогою батьки новонароджених можуть отримати до 9 державних послуг з різних відділів одночасно [64, с. 288-289].

Щороку в Україні народжується близько 400 тисяч немовлят. Раніше для отримання необхідних послуг батькам доводилося відвідувати заклади до 11 разів, надавати близько 37 документів і витратити більше 10 годин.

Батькам новонароджених потрібно лише один раз подати заявку, щоб скористатися послугами в рамках повного спектру «єМалятко»:

- проведення державної реєстрації народження;
- реєстрація місця проживання дитини;

- призначення державної допомоги при народженні дитини;
- призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях;
- вносити відомості про дитину до реєстру пацієнтів, що ведеться у центральній базі даних електронної системи охорони здоров'я;
- проведення реєстрації дитини у державному реєстрі фізичних осіб платників податків;
- визначення належності новонародженої дитини до громадянства України;
- внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номера запису в ньому.

Актуальним питанням залишається захищеності персональних даних у електронних сервісах, котрі вже доступні для українців. Більш детально запинимось на цьому питанні.

1. Усі користувачі ідентифікуються банком, який надає їм послуги.

Коли користувач щойно завантажив «Дію», перше, що він повинен зробити – це увійти до програми за технологією BankID. Технологія дає громадянам можливість передавати ідентифікаційну інформацію через свій банк, в якому зберігається необхідна інформація про клієнта. Цей метод ідентифікації є досить надійним, і його використання є традиційною практикою в багатьох розвинених країнах. До додатка підключені популярні приватні банки та система BankID Національного банку України (у тому числі 12 банків). Вимоги до безпеки банківської системи дуже високі.

2. Застосунок «Дія» пройшла масштабну апробацію.

Співпраця з ЕРАМ, одним із світових лідерів у галузі ІТ-розробки, значною мірою дозволила забезпечити високий рівень захисту додатків.

Архітектура «Дії» побудована таким чином, що серверна частина програми не зберігає постійно персональні дані користувача. Інформація в каналі даних передається в зашифрованому вигляді, на деяких етапах використовується подвійне шифрування. Захист персональних даних у мобільному додатку «Дія» виконується відповідно до найкращих практик безпеки цього типу рішення, із застосуванням підходу «глибокий захист» [73]. Крім того, разом з ІТ-експертами ЕРАМ був проведений так званий тест на проникнення, який є тестом безпеки програми. По суті, разом з ІТ-спеціалістами була спроба, «зламати» та «оперувати» для виявлення всіх уразливостей.

### 3. Пред'явника документів можна ідентифікувати

Механізм перевірки документів у «Дії» заснований на QR-коді, згенерованому програмою. Він не містить жодної особистої інформації та діє лише 3 хвилини, що є тимчасовим посиланням. Це означає, що існує невеликий ризик того, що хтось встигне сфотографувати ваш код і, отже, отримати доступ до вашої документації. Важливо те, що не лише поліція, а й ви можете перевірити справжність документів за допомогою QR-коду. На будь-якому смартфоні з встановленим додатком «Дія» ви можете прочитати QR-код з іншого смартфона (за допомогою камери або спеціального додатка для зчитування QR-кодів) і переконатися, що документ автентичний.

Цікавий факт: з точки зору безпеки цифрові документи в смартфонах більш безпечні, ніж фізичні документи. У той же час не секрет, що єдина реєстрація передачі містить записи клонів – це досить поширена практика в Україні.

### 4. Усі дані «мобільних» користувачів знаходяться в Україні

Ще один дуже важливий аспект – усі сервери мобільного додатка «Дія» розташовані в Україні. Це означає, що інформація про користувачів не виходить за кордон. Серверна частина системи реалізована в хмарній інфраструктурі партнера – De Novo, яка має необхідні сертифікати безпеки.

Єдиним випадком, коли залучається іноземна компанія, був захист від атак розподіленого доступу (DDOS-атаки). Для цього використовували інфраструктуру Amazon, яка частково розташована в Німеччині.

Розробники наголошують, що забезпечення безпеки – це не результат, а процес. Тому, над мобільним додатком постійно проходять різні тестування та вдосконалення, котрі забезпечуватимуть ще більшу захищеність та ефективність для отримання різних державних послуг.

Але трапляються тимчасові збої у програмі, зокрема 20 жовтня 2021 року виникла проблема під час входу в розділ «Послуги» мобільного додатка, зокрема сертифікати з Covid сертифікатами. Деякі сервіси з цього ж розділу також стали недоступними: «Податкові послуги», «Обмін водійських прав», «Петиції», «Штрафи» та ряд інших.

2 листопада 2021 року були проблеми знову ж таки з Covid сертифікатами. Додаток через дві години знову почав працювати, але сертифікати про вакцинацію у ньому потрібно було згенерувати заново.

Наразі Міністерство цифрової трансформації України та Міністерство Внутрішніх справ реалізують пілотну програму зміни електронної реєстрації домогосподарств. Вже приєдналися Київ, Харків, Вінниця, Луцьк, Рівне, Кривий Ріг та Маріуполь, а послуга буде доступна по всій Україні протягом року.

Пілотний проєкт вимагає лише ідентифікаційної картки та застосунку «Дія». Нещодавно у Верховній Раді був зареєстрований законопроект, який передбачатиме деклараційну реєстрацію на державному рівні. Після схвалення послуга також надаватиметься власникам паспортних книжок. Законопроект скасовує «штамп про прописку» та посвідку на проживання, які мають власники ідентифікаційного коду. Крім того, більше не потрібно буде приносити документи на житло до військкомату чи ЦНАПу.

Щоб скористатися цією послугою, необхідно зайти на портал «Дія», знайти зміну реєстрації житла в списку послуг та заповнити заявку протягом 10-15 хвилин. Власник житла повинен підтвердити запит і дозволити реєстрацію в будинку, який внесений до реєстру нерухомості. Дані нового місця проживання автоматично з'являться в реєстрі, а також автоматично видаляються з попереднього місця. Послуга буде надана протягом одного дня.

Таким чином, ми з'ясували нормативно правову базу електронного урядування. Наразі у цій сфері сформульовано понад 300 нормативно-правових дій, що стосуються інформаційного суспільства, інформатизації, інформаційної безпеки, інформаційної політики, електронного урядування тощо. У контексті прагнення України до інтеграції до Європейського Союзу особливо важливим є впровадження європейських норм і стандартів для реалізації національної інформаційної політики.. Загалом нормативна база, необхідна для впровадження електронного урядування, створена. Ці документи визначають основні принципи, основні принципи, пріоритетні та стратегічні цілі, механізми державного управління тощо державних політик у сферах інформаційної політики, інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та суспільства знань, інформаційної безпеки, електронного урядування та державного управління. Але він також має деякі очевидні недоліки, зокрема: неповноту, двозначність, неоднозначність, непослідовність, а іноді й невідповідність у документах, непрозорі процедури та несумісність з міжнародними документами.

Слід зазначити, що більшість питань електронного урядування розглядаються не як окрема галузь, а як невід'ємна частина сфери інформатизації та розвитку інформаційного суспільства. Крім того, існує багато різних рівнів нормативних актів – від українських законів до відомчих актів, які опосередковано впливають на електронне урядування. За останні роки нормативна база електронного урядування значно розширилася. На сьогодні



основні нормативно-правові документи, що стосуються електронного урядування, можна класифікувати за їх правовим статусом та видами документів: закони України; укази Президента України; постанови КМУ; розпорядження КМУ; накази ЦОБВ.

Наразі відсутність документів, таких як стратегії та плани розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування України, заважає, гальмує впровадження електронного урядування та значною мірою робить його декларативним. Без підтримки ресурсів одні й ті ж види діяльності будуть переписані з одного документа в інший протягом кількох років, не кажучи вже про їхню невідповідність з точки зору часу, виконавців та ресурсів.

Необхідно побудувати чітку ієрархію суміжних документів від Конституції України, яка визначає основні принципи інформаційної політики держави, до нормативного документа, який визначає порядок внутрішнього ведення електронних документів. Очевидно, що така ієрархічна структура документів не є постійною, вона повинна відповідати динаміці розвитку, появи нових та модернізації існуючих документів, встановленню нових зв'язків та пріоритетів між ними.

Крім того, останніми роками загострилася владна конкуренція у сфері інформатизації та розвитку інформаційного суспільства в державному секторі, наслідком якої стала децентралізація управління, що призвела до втрати органів влади серед інших державних відомств. Управління та контроль у цій сфері можуть створити передумови для корупційної поведінки.

Одним із завдань електронного урядування є вдосконалення процедур надання та отримання послуг електронного уряду шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій. Уряд наполегливо працює електронними послугами, які найбільше потребують громадяни, таких як реєстрація дитини, оформлення й надання житлових субсидій, реєстрація бізнесу тощо. Переведення адміністративних послуг в електронні форми

вирішує дві проблеми: спрощення процесу отримання послуг чи документів та ліквідацію корупційних програм, пов'язаних з їх наданням.

Наразі в Україні функціонує Єдиний державний портал адміністративних послуг, де можуть отримати різні державні послуги, як фізичні так і юридичні особи. Функція portalу дозволяє отримати інформацію про всі послуги адміністративні послуги або завантажити шаблони документів. Весь процес від подачі документів до отримання ліцензії онлайн переводиться в електронний формат. Основним елементом системи є особистий кабінет, який спочатку дозволяє ідентифікувати користувачів, юридичних чи фізичних осіб.

Значною перевагою серверу є те, що в електронній системі немає посередника. Усі питання ставить сама система, а також надає варіанти відповідей. Це виключає можливість «забути» документа, оскільки портал не дозволить перейти до наступного етапу, якщо не буде заповнено необхідні поля. Перевірка всього комплекту документів здійснюється протягом 24 годин, після чого замовник буде повідомлений. Тоді документи обробляються одночасно всіма відділами. Якщо на будь-якому етапі виникне проблема – особистий кабінет користувача буде повідомлено.

Через особисті облікові записи користувачі можуть робити запити на послуги, отримувати сповіщення про статус служби тощо. Дуже важливо зробити офіс максимально комфортним і безпечним. Сьогодні закон вимагає лише електронних цифрових підписів для ідентифікації, проте зараз розробники наполегливо працюють, щоб забезпечити надійні альтернативні методи ідентифікації.

Важливим застосунком, який ми розглянули є мобільний застосунок «Дія», який почав функціонувати у 2020 році. «Дія» стала унікальним проектом для України, адже він замінив тримання під рукою паперових документів.

Першими користувачами стали водії. Користувачі могли «підтягнути» свої водійські посвідчення та використовувати їх нарівні з пластиком. Проте,

тут були виникла проблема електронного водійського посвідчення або свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, де відображаються актуальні персональні дані, відсутні фотографії чи документи. Для вирішення проблем користувачам пропонували звернутися до онлайн-сервісу «Електронний кабінет водія», який Міністерство внутрішніх справ запусив сервіс для уточнення даних та перевірки документів. Важливим також залишається, що автоматично були відображені у програмі лише водійські права, які були нового зразку від 2013 року.

Нами встановлено, що додаток «Дія» має високий рівень захищеності персональних даних громадян – це підтверджується перш за все ідентифікацією особи через технологію BankID. З іншого боку – застосунок вже пройшов масштабне тестування та показав відмінні результати безпечності й надійності застосунку. Розробники застерігають самих громадян не встановлювати сумнівних застосунків та не вводити однотипних паролів на усіх платформах.

Важливо зазначити, що у «Дії» зберігаються електронні версії, що прирівняні до оригіналів таких документів, як : закордонний паспорт, ID-картка, студентський квиток, водійські права, техпаспорт, ідентифікаційний код.

Ми вважаємо даний електронний проєкт вдалим. Більшість електронних послуг тільки доповнюються (зміна місця реєстрації, електронні ковід-сертифікати), які слугують для зручності та оперативності опрацювання як з боку державних органів, так і громадян.

## РОЗДІЛ 3

### ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ

#### 3.1. Сутність електронний документообігу у діяльності органів влади

Питання електронного документообігу та його впровадження можна охарактеризувати як питання загальнодержавного значення. Важливість електронного документообігу в Україні на законодавчому рівні підкреслюється в Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг».

Згодом було введено ряд інших правових основ. Зокрема, Законом України «Про електронні довірчі послуги» забезпечено юридичну силу електронного документообігу, а постановою Ради Міністрів від 17 січня 2018 року «Деякі питання документування управлінської діяльності» доручено органами виконавчої влади змінити систему управління електронними документами та удосконалити формат для державних органів електронного документообігу [62].

З огляду на загальну тенденцію, розберемося з основними визначеннями, що входять до поняття електронного документообігу.

Електронний документообіг – це комплекс процедур створення, обробки, затвердження, відправлення, отримання та зберігання електронних документів у цифровому форматі [57, с. 156-157].

Основними елементами електронного документообігу є: електронний документ, кваліфікований електронний підпис й позначка часу.

Статтею 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено, що електронний документ – це документ, у якому фіксується інформація у вигляді електронних даних, у тому числі її обов'язкові

реквізити, склад та місце розташування [6]. У цьому випадку електронний документ можна створювати, передавати, зберігати та перетворювати електронними засобами у візуальну форму представлення шляхом відображення даних, які він містить, в електронному або на паперовому вигляді у формі, зручній для сприйняття її змісту людиною. Електронний документ підписується кваліфікованим електронним підписом (КЕП), що надає йому юридичну силу.

КЕП – розширений кваліфікований електронний підпис, який створюється за допомогою кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа [5]. Кожен КЕП має два ключі: секретний, який є лише власником, розміщується на підписі, і відкритий ключ, за допомогою якого можна перевірити справжність нанесеного електронного підпису. Детальніше про КЕП ми з'ясуємо у наступному підрозділі.

Позначка часу фіксує дату та точний час, призначені документу на момент підписання. При вирішенні спорів гарантує юридичну силу документа.

Основною метою впровадження електронного документообігу є створення в органах державної влади комплексно розробленої системи документообігу, управління документообігом та виконанням дисципліни, у тому числі технології обробки документів та інформаційних процесів та механізмів контролю за цими процесами.

Особливості електронного документообігу:

- разова реєстрація документів;
- виконання різних операції паралельно, щоб скоротити час переміщення файлів і підвищити ефективність виконання;
- безперервність руху файлів;
- єдина база даних про файли, яка використовується для централізованого зберігання файлів та усунення дублювання файлів;

– ефективно організована система пошуку документів [67, с. 42].

Процедура відправлення та опрацювання електронних документів проста. Вона здійснюється в електронній формі і автором або посередником через інформаційні, телекомунікаційні, інформаційно-телекомунікаційні системи або шляхом надсилання електронних носіїв, що фіксують файл [47].

Якщо інше не домовлено в письмовій формі між автором і одержувачем, датою та часом відправлення електронного файлу є дата і час, коли особа, яка надсилає електронний файл, не може скасувати надсилання електронного файлу. У разі надсилання електронного файлу через електронний носій, що записує файл, датою та часом надсилання є дата та час подання передачі.

У разі надсилання документів рекомендованим листом або передачі документів з розписками вимоги щодо підтвердження отримання документів, передбачені законодавством, не поширюються на електронні документи. У цьому випадку підтвердження факту отримання електронного файлу здійснюється відповідно до вимог Закону. Перевірка цілісності електронного документа здійснюється шляхом перевірки електронного цифрового підпису [48].

Суб'єкти електронного документообігу зобов'язані зберігати електронні документи на електронних носіях у формі, що дозволяє перевірити їх цілісність на цих носіях [46].

Строк зберігання електронних документів на електронних носіях не може бути меншим за встановлений законодавством строк зберігання відповідних паперових документів.

У разі неможливості збереження відповідних паперових документів на електронних носіях у встановлені законодавством строки суб'єкт електронного документообігу вживає заходів щодо копіювання документів на кілька електронних носіїв та копіювання документів відповідно до норм законодавства. Якщо ці вимоги неможливо виконати, електронний документ

необхідно зберегти, як копію паперового документа (якщо немає оригіналу паперового документа).

При зберіганні електронних документів мають бути дотримані такі вимоги:

1. інформація, що міститься в електронному документі, має бути доступною для подальшого використання;
2. електронний документ повинен мати можливість відновлення у тому форматі, коли він був створений, надісланий чи отриманий;
3. за наявності, вона повинна бути збережена інформація про джерело та призначення електронного документа та дату та час відправлення чи отримання.

Впровадження системи електронного опрацювання документів, що існують в органах влади, є дуже важливим для підвищення ефективності та прозорості діяльності різних органів та всієї системи державного та муніципального управління в цілому. Використання системи електронного документообігу у державному управлінні дозволяє:

- зменшити час на підготовку та виконання документів;
- упорядкувати та автоматично підтримувати поточну базу нормативно-розпорядчих документів;
- зменшити кількість щоденних операцій з обробки документів;
- зосередитися на вирішенні змістовних управлінських завдань;
- покращити якість підготовки управлінських рішень;
- зменшити кількість «втрачених» файлів;
- організувати інформаційно-прозорий процес створення та передачі файлів, що дозволяє контролювати на будь-якому етапі.

Слід зазначити, що Т. Кручініна визначила такі переваги електронного документообігу:

- економія коштів на придбання копіювальної техніки та її витратних матеріалів, обслуговування та оплати поштових послуг, що зменшує витрати на зберігання паперових документів;

- економія робочого часу співробітників, оскільки при оформленні документів вони витрачатимуть більше часу на ручну обробку та виконання службових функцій [50].

При впровадженні системи електронного документообігу в державних органах можуть виникають типові помилки:

- низький рівень програмно-технічного забезпечення організації;
- відсутній тестовий період для роботи системи електронного документообігу;
- рівень підготовки співробітників до роботи зі електронною обробкою документів.

В останнє десятиліття органи державної влади активно працюють над переведенням документів в електронну форму. Особливо у 2013 році в роботу Секретаріату Кабінету Міністрів України було запроваджено електронний цифровий підпис. У 2014-2015 роках 75% загального документообігу Секретаріату було переведено в електронну форму, а підготовка до засідання Кабміну була частково автоматизована.

У 2016 році започатковано юридично значущий електронний документообіг між центральними органами виконавчої влади. За даними Національного агентства електронного урядування України (у вересні 2019 року реорганізоване у Міністерство цифрової трансформації), у 2018 році до системи електронної взаємодії адміністративних органів було підключено 193 органи. Станом на січень 2019 року електронне міжвідомче співробітництво реалізовано у 673 організаціях. Щодня система надсилає близько 5400 електронних файлів.



У 2018-2019 роках вжито організаційно-технічних заходів з підготовки до впровадження системи електронного документообігу «АСКОД», яка передбачає відслідковування проходження актів та побудову відповідної аналітики для працівників Секретаріату Кабінету Міністрів. Починаючи з 2020 року, усі рахунки створюються в автоматичній системі документообігу. Представники всіх трьох суб'єктів законодавчої ініціативи матимуть у системі електронні кабінети та матимуть можливість переглядати, створювати, редагувати та затверджувати проекти документів на підставі своїх повноважень. Електронні документи, створені в єдиній автоматизованій системі, підлягають кваліфікованому електронному підпису. Учасники можуть налаштувати параметри отримання інформаційних повідомлень щодо реєстрації в системі нових законопроектів, висновків чи інших документів відповідно до пріоритетності законодавчої роботи.

Важливим кроком для прискорення впровадження електронного документообігу в державному управлінні є прийняття постанови Кабінету Міністрів України, яка передбачає запровадження принципу Digital by Default – «оцифрування за замовчуванням» [66, с. 161]. Відповідно до цього принципу нові нормативно-правові акти держави за замовчуванням визначатимуться в електронному вигляді як переважний спосіб імплементації описаних у документі процедур. З цією метою регламент буде перевірено в цифровому вигляді, тож кожен новозатверджений документ не буде гальмувати, а передуватиме впровадженню електронних проектів у державному управлінні.

Використання цифрових технологій у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування здійснюється за такими напрямками:

1. розвиток системи електронного документообігу, локальних інформаційних мереж, застосування стандартів діловодства та документообігу;
2. переважне використання алгоритмів і програм, тексти яких є відкритими та загальнодоступними;

3. розвиток міжвідомчої системи електронного документообігу, що забезпечує скорочення строків оформлення документів

4. підвищення якості управлінських рішень шляхом поширення досліджень, зібраних у соціально-економічній сфері, консультування та навчання.

Сьогодні в Україні державні органи впроваджують багато різних систем електронного документообігу. Зокрема: систему документообігу Адміністрації Президента України, АСКОД, «Megapolis.Документообіг», «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» і «FossDoc». Для автоматизації Центрів надання адміністративних послуг використовуються спеціальні системи: «Трембіта», «Вулик», «Галерея послуг», «АСКОД. Адміністративні послуги», «FossDoc. Автоматизація ЦНАП» тощо [50].

Відтак, перевага електронного документообігу є можливість одночасно обробляти документи від кількох користувачів, а також можливість зберігати версії документів. Для контролю виконання важливо зафіксувати факт створення або отримання файлу, вказавши реєстраційний номер, дату та час [66, с. 156].

Ще однією перевагою електронного документообігу є те, що вихідні документи, створені та підписані в установі, можуть надсилатися в електронному вигляді через систему електронної взаємодії адміністративного органу, що значно прискорює надходження документів до одержувача та зменшує вартість відправлення у паперовому вигляді [76, с. 62]

Тому електронний документообіг займає чільне місце в загальній системі діловодства та забезпечує ефективний обіг документів установи за рахунок:

- автоматичний контроль виконання та прозорості діяльності організацій на всіх рівнях;
- усунення дублювання та повторного проходження документи;

- забезпечення чіткої авторизації доступу до інформації, що підвищує персональну відповідальність працівників за дії, чітко в межах наданих повноважень;

- удосконалення впровадження методів контролю за технологією обробки документів та стандартизацію управління системами документообігу, що дозволяє скоротити робочий час та значно підвищити продуктивність;

- покращення ступеню захисту даних, залучених до документообігу, включаючи ліцензування (сертифікацію) шляхом використання шифрування інформації будь-яким способом для забезпечення її конфіденційності;

- здатність створювати та керувати рядом завдань;

- можливість отримання статистичних та аналітичних звітів

- створення та використання електронної номенклатури інституційних справ (інформація про файли, що зберігаються в архіві, їх місцезнаходження, номер справи, опис, термін зберігання) тощо [54].

Проте електронний документообіг має і недолік, зокрема – це втрата інформації. Далі – використання спеціальних навичок відповідного програмного забезпечення. Іноді потрібні дуже складні навички, які можна отримати за допомогою навчання. Вартість вирішення завдань слід порівнювати з сумою грошей, яку буде заощадити запровадження електронного документообігу [40, с. 122].

У системі електронного документообігу важливе місце посідає електронний документ, яке на практиці має спірні питання. Не залишилась поза межами цих процесів і юридична сфера діяльності.

Питання про те, чи є електронні документи оригіналами, є вирішальним у судовому розгляді, оскільки такі документи також використовуються як докази сторонами у справі. Наразі, законодавець у процесуальних кодексах визначив, що собою являють електронні докази. Це інформація, відображена в цифровому

вигляді у вигляді зображень, текстів, фільмів тощо, яка має значення для встановлення обставин справи. Окрім того, встановлено, що така цифрова інформація може зберігатися на різних пристроях передачі даних (наприклад, флеш-накопичувачах, телефонах) і безпосередньо в інтернеті. Так само як електронний доказ до суду можуть бути подані належним чином засвідчені паперові копії. Аналізуючи докази у справі, оцінюючи їх за критеріями допустимості, суди різних інстанцій вже сформували позицію, яку підтримує Верховний Суд.

Зокрема, суди наголошують, що матеріальний носій є лише засобом зберігання інформації, що має значення лише тоді, коли електронний документ відіграє роль матеріального доказу. Усі ідентичні копії електронного документа можуть вважатися оригіналами і відрізняються лише часом і датою створення. Аналогічні висновки містяться в постанові Верховного Суду від 10 вересня 2020 року у справі № 751/6069/19. Такої ж позиції дотримується Верховний Суд при розгляді кримінальних справ при оцінці допустимості доказів.

Наприклад, у справі № 288/1418/17 захисник наполягав на тому, що протокол досліду як доказ вини злочинця є неприйнятним через відсутність оригінальних технічних носіїв для відео та лише додавання копію відео на диску. Проте Верховний Суд визнав ці доводи необґрунтованими. Так, за висновками ВС, ототожнення електронного доказу як засобу доказування та матеріального носія такого документа є безпідставним оскільки однією з характеристик електронних документів є відсутність жорстких обмежень щодо конкретних матеріальних носіїв. У разі зберігання електронних документів на кількох електронних носіях кожна електронна копія вважається оригіналом електронного документа (позиція викладена у постанові ВС/ККС у справі № 288/1418/17 від 14 квітня 2021 року та у постанові ОП ВС/ККС у справі № 554/5090/16-к від 29 березня 2021 року).

Отже, з метою впровадження електронної системи документообігу перед владою в першу чергу постає завдання створення нормативно-правової бази, що забезпечує її впровадження через відповідну організацію відповідних процесів. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначив організаційно-правові засади, значимість й сферу використання електронних документів. Проте, встановлено ряд обмежень щодо застосування електронного документу, як оригіналу. Це свідчить про те, що юридичне підтвердження електронних документів, що розглядаються в цьому законі, є правильним, але лише теоретичним. Для застосування цих нормативних актів на практиці необхідно сформулювати та прийняти нормативно-правові акти, які б більшою мірою уточнювали правове підтвердження електронних документів. Також чимало є переваг з використання систем електронного документування.

### 3.2. Кваліфікований електронний підпис

Кваліфікований електронний підпис займає особливе місце в системі електронного документообігу, і по суті є засобом ідентифікації. З моменту формування електронного підпису з'являється можливість перевірити його право власності та одночасно підтвердити цілісність інформації в електронному документі. Основним механізмом взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування, громадян та підприємств стає електронний документообіг з використанням електронних кваліфікованих підписів (далі – КЕП). Початок запровадження цифрових підписів став Закон України «Про електронний цифровий підпис», який був прийнятий у 2003 році.

На той час не було конкретного роз'яснення щодо використання електронних цифрових підписів, тому 7 листопада 2018 року в Україні набув чинності «Закон про електронні довірчі послуги», яким запроваджено нове поняття – кваліфікований електронний підпис. КЕП – це розширений електронний підпис на основі кваліфікованого сертифіката відкритого ключа, створеного за допомогою кваліфікованого засобу електронного підпису.

Типовий порядок здійснення електронного документообігу із застосуванням ЕЦП в органах виконавчої влади визначено постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. «Деякі питання документування управлінської діяльності». Цей нормативно-правовий акт визначає основні принципи документування управлінської інформації в установах в електронній формі за допомогою кваліфікованого електронного підпису, кваліфікованої електронної печатки та кваліфікованого електронного відмітка часу.

Оновлений Закон «Про електронні довірчі послуги» 2017 року, запровадив нове та більш безпечне поняття електронного підпису КЕП, тим самим скасувавши поняття ЕЦП [5]. Оскільки на той час використовували лише ЕЦП, було вирішено організувати їх поетапний перехід на КЕП. Відповідно до Закону громадяни можуть повноцінно використовувати електронний цифровий підпис протягом 2 років після набрання чинності новими правилами.

Закон «Про електронні довірчі послуги» має на меті реформувати законодавство у сфері електронних цифрових підписів, створити єдиний простір довірчих послуг на базі системи електронних довірчих послуг, що надають іноземні постачальники електронних довірчих послуг, що забезпечує активний розвиток та забезпечення інтеграцію України у світовий електронний інформаційний простір.

У першому розділі визначаються взаємовідносини юридичних або фізичних осіб чи суб'єктами владних повноважень в процесі отримання

електронних довірчих послуг, а також основні принципи електронної ідентифікації.

Відповідно до європейського законодавства, Закон запровадив визначення «електронна позначка часу», «кваліфікована електронна печатка», «схема електронної ідентифікації», «кваліфікований надавач електронних довірчих послуг», «реєстрована електронна доставка», «вдосконалена електронна печатка». На думку законотворців, таке правове злиття термінів у сфері цифрового підпису внесе позитивний внесок у формування спільних міждержавних нормативних актів у майбутньому.

Другий розділ визначає суб'єкти відносин у сфері електронних довірчих послуг, що здійснюють їх державне регулювання: Кабінет Міністрів України, Національний банк України, спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації та інші.

Ми провели аналіз законодавства та встановили, що від Закону України «Про електронний цифровий підпис» (втратив чинність 07.11.2018), у Законі України «Про електронні довірчі послуги» питанню міжнародного співробітництва та визнанню іноземних електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації на основі міжнародних договорів України закріплює Розділ VI.

Статтею 37 визначено, що Україна бере участь у міжнародному співробітництві у сфері електронних послуг та електронної ідентифікації відповідно до міжнародних договорів України та в порядку, встановленому законом [6].

Порівняно з попереднім Законом України «Про електронний цифровий підпис», Закон «Про електронні дочірні послуги» використовує ширший підхід до визнання іноземних сертифікатів ключів електронного підпису.

Після ухвалення Кабінетом Міністрів України рішення про остаточний перехід на електронний документообіг між органами державної влади 4 вересня 2019 року питання електронного цифрового підпису набуло особливої актуальності. Адже такий спосіб обміну інформацією не тільки значно скорочує час доставки та обробки листів за допомогою електронних сервісів, але й значно зменшує витрати на подання. Документообіг між державними установами щомісяця вимірюється тисячами різних документів, які доставляються поштовими службами.

Відповідальна особа готує документ, друкує його та передає на затвердження безпосередньому керівнику, після затвердження передається іншим працівникам, а потім документ розглядається та затверджується підписантом. У кращому випадку цей процес займає від 6 до 8 годин. Іноді процес затягується на кілька днів. Результатом тривалих переговорів може бути втрата файлів. Про втрату файлів часто можна почути в різних організаціях. В електронних форматах узгодження складних документів може тривати до двох годин [35].

Організація роботи з файлами в системі електронного документообігу передбачає, що на робочому місці користувача встановлюється і налагоджується робоче програмне забезпечення електронної системи керування файлами, а також програмне забезпечення системи електронного документообігу, які працюють безперебійно [56, с. 87].

Важливою сферою, де органи державної влади можуть використовувати електронний цифровий підпис, є державні закупівлі. Тендерною документацією передбачено, згідно з ч. 3 ст. 12 Закону України «Про публічні закупівлі» має враховувати вимоги Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [6] При створенні та поданні тендерних пропозицій учасниками використовується КЕП.



На сьогоднішній день активно почали використовувати КЕП громадяни України, адже державний орган почав широко впроваджувати адміністративні послуги, що надаються в електронному вигляді. У свою чергу, це свідчить про те, що громадяни дуже активні та освічені в сфері інформаційних та телекомунікаційних послуг, не кажучи вже про очікування в черзі за стандартною інформацією та зростання попиту на самі електронні послуги. Це також істотна перевага, якщо дивитися на це з точки зору національного агентства (тобто постачальника послуг). Адже зменшується вартість відправки документів, що значно зменшує ризики корупції, час надання послуг та інші ресурсів. Єдине, що необхідно зробити суб'єктам – отримати в Центрі надання адміністративних послуг документи (довідки, дозволи, ліцензії, довідки, витяги тощо) [33].

Така тенденція використання органів державної влади електронних цифрових підписів пояснюється її перевагами в якості перед ручними підписами. Основною метою впровадження електронного цифрового підпису в державних установах є забезпечення електронного документообігу, спрощення обміну даними з усіма міністерствами та відомствами, а також звітування перед будь-яким контролюючим органом.

Попри незначні недоліки КЕПу варто відзначити його переваги, а саме:

- з'являється можливість шифрувати важливі документи, щоб запобігти їх підробці;
- документ, підписаний за допомогою КЕП, має таку ж юридичну силу, як і паперова копія. З ними можна звернутися до суду, не надавши паперовий варіант;
- перевірка автентичності КЕП здійснюється за допомогою складних процедур, тому виключаються людські фактори, такі як перевірка фізичних підписів на папері;

- інформація є повністю конфіденційною;
- КЕП запобігає підробці або односторонній модифікації документів після підписання;
- можливість шифрувати важливі документи, щоб запобігти їх підробці [56, с. 87].

Можна стверджувати, що КЕП є ефективним рішенням, що є простим у використанні та характеризується швидким передаванням до відповідних органів. Усі учасники електронного документообігу мають рівні можливості незалежно від місця, де вони перебувають.

Для отримання КЕП у центрі сертифікації юридичні особи чи ФОП та звичайні громадяни повинні надати наступні пакети документів відповідно до свого правового статусу. Усі групи повинні надати паспорти, документи, що посвідчують особу, та нотаріально завірених копії, супроводжувані особистим підписом власника. Подача заяви на приєднання до загального договору про надання електронного цифрового підпису має бути заповнена в електронному (на ресурсі надавача) та паперовому форматах, а також сам договір у двох примірниках. Проте отримати КЕП можна у інший спосіб, зокрема у Державній фіскальній службі, Державній казначейській службі, Приватбанку, оператора мобільного за допомогою технології MobileID та платних надавачів електронних довірчих послуг (далі – АЦСК).

Цей підпис видається на спеціальній флешці, яка називається токен (апаратний ключ). Кожен токен схвалений національним агентством спеціального зв'язку та захисту інформації, має власний інвентарний номер та обмежену кількість паролів (зазвичай 7).

Поки кваліфікаційний сертифікат відкритого ключа дійсний, власник може використовувати свій КЕП. Точний термін дії встановлюється АЦСК, який отримав електронний підпис, і досягає двох років [52, с. 60].

Розглянемо Міжнародне використання цифрових підписів. Законодавство України передбачає декілька умов. Законодавством України передбачено декілька умов, за яких електронні підписи можна прирівняти до власної, для всіх яких необхідний розширений сертифікат українського ноу-хау, що не визначено міжнародним правом. Тому при використанні таких підписів для здійснення операцій між юридичними або фізичними особами за межами України будуть розбіжності, а в разі судового спору визначити законність документа буде складно.

Оскільки такий підпис зберігається на окремому носії (наприклад, на флеш-карті), він може бути втрачений або вкрадений, тому без фактичної згоди особи вчиняються певні дії на користь третьої особи, а не підпис є самостійним і неподільним.

На нашу думку, необхідно узгоджені норми українського та міжнародного законодавства щодо надання електронних підписів такої ж юридичної сили, як у власноручного підпису.

Таким чином, ми з'ясували юридичні природу електронних цифрових підписів та нормативно-правове закріплення у законодавстві. Наприкінці 2018 року з'явилося нове поняття «кваліфікований електронний підпис», котре замінило ЕЦП.

КЕП має чимало переваг, зокрема – зручність та оперативність обробки документів, документи мають ту ж юридичну силу, що і підписані власноруч. Конфіденційність КЕП – ви можете отримати більше можливостей для шифрування документів. Це забезпечує конфіденційність інформації, що унеможливорює доступ до неї без ключа. За допомогою КЕП можна довести такий факт, як засвідчення того, що документ надійшов від особи, що підписала. А також забезпечення цілісності та запобіганню спотворенню й виправлення. Важливий момент, це те, що особа, яка підписує документ, не має права відмовлятися від зобов'язання підписати документ.

Розробка та широке впровадження сучасних елементів, таких як електронний підпис, є необхідним елементами для формування соціальної інформаційної культури з метою реалізації сталого розвитку електронних країн.

Аналіз законодавства України у сфері цифрового підпису показує, що наразі немає правил щодо визнання іноземних довірчих послуг та іноземних сертифікатів та загальних транскордонних довірчих послуг, а також є невизначеності та невідповідності в існуючих правилах.

У результаті цього розділу ми з'ясували, що документообіг є важливим елементом процесів управління та прийняття рішень. Жодна організація не може ефективно та ефективно працювати без налагодженого документообігу, оскільки це впливає на ефективність, прибутковість і надійність управлінського персоналу, а також на культуру роботи управлінського персоналу та якість управління.

Технічне навантаження на документацію зазвичай настільки велике, що процес перебиває основний зміст діяльності уряду та державного управління. Традиційний документообіг органів державної влади та місцевого самоврядування є надзвичайно повільним способом оформлення документів, що вимагає великих ресурсів, тому впровадження електронного документообігу вирішує низку проблем.

На сьогодні існує велика кількість нормативно-правових актів що забезпечують впровадження електронного документообігу. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначає головні правові засади використання електронних документів. Не завжди електронний документ прирівнюється, як оригінал. Прикладом може слугувати свідоцтво про право на спадщину. Організація роботи з документами в системі електронного документообігу передбачає встановлення та адаптацію програмного забезпечення системи електронного документообігу для роботи в ній на робочих місцях користувачів, з одночасною безперебійною роботою

технічного та програмного забезпечення системи електронного документообігу. Органи державної влади використовують програмне забезпечення для обробки електронних документів. Кожна організація використовує різні процедури в залежності від розміру, структури, кількості співробітників, обсягу документів та фінансових ресурсів.

Процес управління та соціальної взаємодії переходить на інформаційно-комунікаційні технології і виходить на якісно новий рівень взаємодії держави та громадян. В умовах системного правового та практичного розвитку електронний документообіг є невід'ємним атрибутом роботи органів державної влади.

Для вирішення проблеми збереження електронних документів від дублювання, модифікації чи підробки необхідно використовувати специфічні засоби та методи захисту. Сьогодні одним із методів захисту є електронний цифровий підпис, який є ефективним інструментом інформаційної безпеки інфраструктури на всіх рівнях суспільства: від особистої інформаційної безпеки до національної інформаційної безпеки.

7 листопада 2018 року набув чинності оновлений Закон України «Про електронні довірчі послуги». Він запровадив нове та більш безпечне поняття електронного підпису – «Кваліфікований електронний підпис», а також скасував поняття ЕЦП. На сьогоднішній день використання цифрових підписів стало досить поширеним для громадянами України, адже державний орган почав активно впроваджувати адміністративні послуги, що надаються в електронному вигляді.

За своєю сутністю КЕП – це аналог власноручного підпису, який може використовуватись, як юридичною так і фізичною особами.

Фахівці відзначають високу захищеність КЕП, адже ключ не можна скопіювати, тому навіть якщо носій залишити без нагляду, зловмисник не

зможе викрасти ключ, віруси та програми шифрування не можуть знищити ключі на носіях.

Отримати свій електронний ключ можна у кілька способів, проте більшість відзначають, що найпростіша процедура отримання ключів для фізичних чи юридичних осіб у ПриватБанку через особистий кабінет на сайті. Генерація ключів є абсолютно безкоштовна.

## ВИСНОВКИ

Актуальність теми було повною що станом на сьогодні повною мірою відсутнє єдине розуміння науковців щодо «e-government» і «e-governance». Вагомим предметом дослідження залишається електронна демократія.

Відповідно до завдань курсової роботи нами були зроблені такі висновки:

1.1. Вперше термін «електронний уряд» був вжитий у 1997 році. Згодом, термін було оновлено до «електронної держави». Запровадження електронного уряду дає можливість відкрито та прозоро надавати суб'єктам звернення державні послуги. Був розроблений комплексний аналіз понять ««e-Governance» та «e-Government». Останнє ж у широкому розумінні розуміють систему електронних послуг для реалізації та реалізації поняття першого. Встановлено, що інформаційно-комп'ютерні технології дають змогу безперешкодно поширювати та отримувати державну інформацію та послуги. Крім того, впровадження інформаційно-комп'ютеризованих елементів у державне управління розширило межі участі громадськості у прийнятті важливих соціальних рішень. Ми порівняли міжнародний досвід запровадження електронного урядування. На прикладі США, Австралії, Естонії, Канади й Сінгапуру. Прийнято вважати, що одну із перших та найефективніших систем електронного уряду запровадили у США та Естонії. Їх ефективність характеризується кількома складовими, зокрема зв'язками між державою, владою та громадянами. Нами було встановлено, що електронне урядування має 5 етапів розвитку. Слід констатувати, що існують різні підходи до визначення електронного урядування. Але більшість вчених визначають електронне урядування, як спосіб організації публічної влади за допомогою інформаційних мереж та частин глобальної інформаційної мережі. Який покликаний забезпечує роботу органів державної влади в режимі реального часу та їх громадянами, юридичними особами та неурядовими організаціями.

Було виокремлено, що на практиці поняття «електронний уряд» та «електронна демократія» ототожнюється. Перше поняття стосується широкої сфери використання інформаційних технологій для громадянина, коли останнє націлене на оперативність й зручність доступу до послуг держави в незалежності від місця знаходження заявника. В свою чергу електронна демократія є одним із елементів електронного уряду і нерозривно пов'язана одна з одним.

1.2. Встановлено, що до форм електронної демократії відносять: електронне посередництво, електронні ініціативи, електронні вибори, електронні референдуми, електронні консультації, електронні голосування, електронні звернення, електронні агітації, електронні підрахунки голосів й електронні опитування. Ми актуалізували одну з найпоширеніших форм, котру застосовують в Україні – петицію. Електронні петиції стосуються здебільшого: транспорту, діяльності Верховної Ради України, Президента, виконавчих органів та органів місцевого самоврядування, соціального захисту, обороноздатності, суверенітету й міжнародних відносин. Ми встановили, що ключовими спірними питання є не прописані відмінності між способами електронного звернення до органів державної й місцевої влади також важливою проблемою в електронному урядуванні залишається низький рівень технічної грамотності та рівень обізнаності в сервісах електронного урядування. Більш громадян використовують інструмент електронної демократії заради розваг створюючи при цьому петиції, які не несуть в собі вирішення проблеми. Важливим завданням на сьогодні є розроблення відповідальності за порушення форм електронної демократії та включення відповідних змін до законодавства, які слугуватимуть наближенню якості створення й розв'язання проблем для суб'єктів ініціювання.

2.1. Аналіз деяких інформаційних законодавств та інших нормативно-правових актів свідчить про те, що державі відведено основну організуючу, координуючу та контролюючу роль у взаємовідносинах між її основними



суб'єктами в процесі впровадження електронного урядування. Було встановлено, що в законодавстві є десятки нормативно-правових актів щодо впровадження та розвитку національної системи електронного урядування. Цими документами визначено основні засади та механізми електронного урядування. 2017 року була прийнято Концепцію, котрі визначає напрями та строки запровадження реалізації проєкту. На меті перш за все було: покращення взаємодії державних органів та громадян із залученням інформаційно-комунікативних технологій. Передбачалися ключі зміни у різних сферах. Першою країною, що представила електронні послуги стала Фінляндія. Офіційний портал електронного уряду Фінляндії надає велику кількість електронних послуг. У свою чергу Норвегія досягла значного успіху у провадженні інформатизації. Громадяни мають можливість будь-де відслідкувати діяльність чи рішення уряду. Встановлено, що нині діють проєкти електронного урядування: єдиний портал державних адміністративних послуг, система електронної взаємодії органів виконавчої влади, система Prozorro, інфраструктура електронної ідентифікації та інші. Актуальною залишається проблема відсутність комплексного механізму правового забезпечення реалізації завдань, пов'язаних з електронним урядуванням та недосконалість правозастосування. Немає цілісної стратегії впровадження електронного урядування, а лише рамкові Концепції, котрі зачіпають лише незначну частину питань.

2.2. Електронні послуги займають одне з центральних місць. Адміністративна послуга визначається, як надання адміністративної послуги на вимогу суб'єкта звернення з метою отримання, зміни або припинення зобов'язання. Деякі науковці розглядають поняття у різних аспектах. Можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі передбачена ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги». В Україні створено єдиний національний портал адміністративних послуг, де можна

отримати більше ніж 100 електронних послуг. Раніше переважна більшість цих послуг були розкидані по різних порталах, тож знайти їх було доволі проблематично. До того ж, їх оформлення було доволі складним та вимагало специфічних знань або сторонньої допомоги.

Ключовим моментом функціонування електронних послуг є те, що це спрощує отримання даної послуги й зменшує корупційні схеми. Один із головних цифрових проєктів стала «Дія», що почала функціонувати у 2020 році. Важливо відзначити, що першими користувачами були водії, які могли «підв'язати» водійське посвідчення та використовувати нарівні з пластиком. Проте, були деякі проблеми з додаванням у застосунок прав старого зразку. Актуальним питання залишається захищеності персональних даних у смартфоні. Встановлено, що встановлені високі вимоги до методів ідентифікації – через системи банків, котрі надають послуги. Трапляються тимчасові збої у програмі, котрі унеможливають користуватися застосунком.

3.1. Документообіг є важливою частиною процесу управління та прийняття рішень. Визначено сучасний стан електронного документообігу в Україні. До електронного документообігу належить: електронний документ, кваліфікований електронний підпис й позначка часу. Особливість електронного документообігу включає в себе: одноразовість реєстрації документа, скорочення часу під час надсилання файлів, єдина база для опрацювання документів та зберігання файлів у системі. Строк зберігання встановлюється аналогічним до зберігання паперових документів. Сьогодні в Україні державні органи впроваджують багато різних систем електронного документообігу. Зокрема: систему документообігу Адміністрації Президента України, АСКОД, «Megapolis.DocNet», «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» і «FossDoc». Було виокремлено проблеми питання, а саме: запровадження електронного документообігу не вирішує втрати інформації та спеціальних навичок користування автоматизованими системами працівникам. Спірне питання

виникає чи є електронні документи оригіналами. За рішенням Верховного суду України електронні версії є оригіналами.

3.2. Визначено поняття та детально описано переваги використання електронних підписів. Електронний цифровий підпис є засобом ідентифікації. Проведено дослідження проблем, які виникли після набрання чинності Законом України «Про електронні довірчі послуги». Початком запровадження став Закон України «Про електронний цифровий підпис». Кваліфікований електронний підпис замінює електронний цифровий підпис. Він визначається, як розширений підпис, але який діє на основі сертифікату відкритого ключа. Сьогодні цифрові підписи активно використовують громадяни, які оперативного реагування на отримання електронних послуг. Переваги КЕП: можливість запобігати підробці документів, підпис має аналогічну юридичну силу як і власноручний, ідентифікація підпису здійснюється з використанням складних електронних систем, запобігає модифікації документів після підписання. Важливим питанням залишається визнання електронного підпису на міжнародному рівні. Сформульовано рекомендації та пропозиції щодо вирішення проблем, пов'язаних із використанням електронних довірчих послуг.

Проаналізовано законодавство України, що регулює правовідносини та функції інфраструктури національних відкритих ключів, що виникають при використанні електронного підпису.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // Верховна Рада України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
2. Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.
3. Про адміністративні послуги\_\_\_\_: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
4. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.
5. Про доступ до публічної інформації від 13.01.2011 № 2939-VI // Верховна Рада України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.
6. Про електронні довірчі послуги Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
7. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).
8. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 р.: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.08.2014 р. № 385 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/385-2014-%D0%BF#Text>.

9. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг : наказ Мінекономіки від 12 липня 2007 року № 219 [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.me.kmu.gov.ua](http://www.me.kmu.gov.ua).

10. Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 15 серпня 2003 року № 149 [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

11. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України №1242 від 30 листопада 2011 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF>.

12. Про захист персональних даних : Закон України від 01 червня 2010 року № 2297-VI [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

13. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року № 208 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.eukraine.info/ukr/postanova.php>.

14. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 року № 737 [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua).

15. Про звернення громадян : Закон України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР : 26 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

16. Про інформацію: Закон України від 02 жовтня 1992 року № 2657-XII [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

17. Про Концепцію національної програми інформатизації : Закон України від 04 лютого 1998 року № 75/98-ВР [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

18. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04 лютого 1998 № 74/98-ВР [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

19. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // ВВР України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>.

20. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. №537V [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/53716>.

21. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року № 3 [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)

22. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>.

23. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.

24. Про телекомунікації : Закон України від 18 листопада 2003 року № 1280-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

25. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 22 травня 2003 року № 8510-IV [Електронний ресурс] – <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

26. Указ Президента України «Про Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні та першочергові заходи щодо її реалізації» від 24 березня 2012 року № 212/2012 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/ru/documents/14621.html>.

27. Серенок А. О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні: ініціативи Президента України. Державне будівництво. 2019. № 1 [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu\\_2015\\_1\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2015_1_7).

28. Абраменко Ю. Ю. Зарубіжний досвід Е-врядування та проблеми його імплементації в Україні / Ю. Ю. Абраменко, І. А. Чикаренко [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayyptiu.pdf>.

29. Барегамян С. Х. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні / С. Х. Барегамян, Ю. В. Карпі // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2019. – № 11 [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2019/32.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/32.pdf).

30. Берназюк О. О. Електронне урядування як особлива форма публічного управління: поняття та проблеми запровадження / О. О. Берназюк // Серія ПРАВО. Випуск 55. Том 2 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.55/part\\_2/9.pdf](http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.55/part_2/9.pdf).

31. Белікова М. І. Електронне урядування в Україні в умовах сьогодення / М. І. Белікова // Державне будівництво та місцеве самоврядування. – 2018. – № 33. – С. 104.

32. Ватковська М. Г. Англо-американський досвід упровадження електронного урядування в галузі освіти / М. Г. Ватковська // Держава та регіони : наук.-вироб. журн. Сер. : Державне управління, 2019. – № 4 (44). – с. 45-48.

33. Ватковська М.Г. Розвиток електронного урядування у сфері освіти: зарубіжний досвід для України [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2014-02\(12\)/12.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2014-02(12)/12.pdf)

34. Верес І. Я. Правове регулювання електронних підписів: Підприємство, господарство і право. – 2017. – С. 11-15 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/3/3.pdf>.

35. Войнова Е. О. Електронна демократія як форма політичної комунікації / Е. О. Войнова [Електронний ресурс] – Режим доступу: [fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03./35-2012-04-03-14-46-53](http://fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03./35-2012-04-03-14-46-53).

36. Глебова Н. В. Електронний цифровий підпис: обліковий та податковий аспекти // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2020. – Вип. 18 (1) – С. 94-97 [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg\\_2018\\_18%281%29\\_\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2018_18%281%29__21).

37. Голобородько Т. В., Дубіна О. Д. Використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні: досвід України та європейські орієнтири. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 6 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=126042>.

38. Грицяк Н. В. Електронна демократія як механізм політичної взаємодії: наук.-метод. розробка / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов. – К.: НАДУ, 2020. – 44 с.

39. Грицяк Н. В. Електронна демократія: простір довіри та політичної взаємодії / Н. В. Грицяк // Аналітика і влада. – 2020. – № 6. – С. 223-224.

40. Дубас О. П. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.



41. Дутов М. Правові проблеми електронного документообігу / М. Дутов // Право України. – 2018. – № 6. – С. 122-124.
42. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергес [та ін.] ; [пер. з англ.]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.
43. Електронне урядування : підручник / В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. – К. : НАДУ, 2014. – 352 с.
44. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С. В., Жиляєв І. Б., Полумієнко С. К., Рубан І. А., Семенченко А. І.; за ред. А. І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
45. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk59546.pdf>.
46. Зарубіжний досвід побудови електронного уряду / Горячківська М. О., Ручинська Н. С. // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – Випуск 19 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://globalnational.in.ua/issue-19-2017/27-vipusk-19-zhovten-2017goryachkovska-m-o-ruchinska-n-s-zarubizhnij-dosvidpobudovi-elektronnnogo-uryadu>.
47. Згуровський М. З. Розвиток інформаційного суспільства в Україні: Правове регулювання у сфері інформаційних відносин / М. З. Згуровський, М. К. Родіонов, І. Б. Жиляєв. – К.: НТУУ «КПІ», 2006. – 542 с.
48. Івахненко С. В. Інформаційні технології в організації бухгалтерського обліку: історія, теорія, перспективи. Житомир : АСА, 2001. 414 с.
49. Кирилюк О. Ю. Договори, що укладаються з використанням електронних засобів зв'язку : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03

«Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / О. Ю. Кирилюк. – К., 2020. – 19 с.

50. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг. Харків: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2020. Вип. 1 (28). С. 263-270.

51. Ключевський В. І. Механізми впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.; 25.00.02 / Херсон. нац. техн. ун-т; Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Одеса, 2019. 23 с.

52. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / Баранов О. А., Демкова М. С., Дзюба С. В., Єфанов А. В. та ін. ; за ред. А. І. Семенченка. Київ, 2009. С. 234-256.

53. Копняк К. В., Костунець Т. А. Автоматизація документообігу як складова підвищення ефективності діяльності підприємства. ЕКОНОМІКА. ФІНАНСИ. МЕНЕДЖМЕНТ: актуальні питання науки і практики. 2017. № 11(27). С. 57-68.

54. Коулман С. Майбутнє інтернету та демократії: / Стівен Коулман / Електронна демократія: сподівання та проблеми ; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації держ. служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – С. 143-162.

55. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навчальний посібник // Національна академія державного управління при президентові України. – 2020. – 84 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/infpol/pages/dop/2/files/dcc74a43-a939-431f6b1e80cf498.pdf>.

56. Литвин Н. А. Інформаційне суспільство як головний пріоритет перспективного розвитку держави. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки. Видання індексується в

міжнародних наукометричних базах даних: Google Scholar, [Index Copernicus International \(Республіка Польща\)](#), РІНЦ. 2017. № 876. С. 157-162.

57. Литвин Н. А. Проблеми правового регулювання інформаційної безпеки України. Наука і правоохорона. 2021. № 3 (37). С. 85-90.

58. Мельничук Л. І., Головченко М. М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації. 2019. Т. 30 (69). № 1, Ч. 2. С. 154-159.

59. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов; за ред. О. В. Радченка. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2017. 116 с.

60. Мещеряков В. С. Електронна демократія / В. С. Мещеряков – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/elektronnademokratiya>.

61. Міхровська М. С., Черноус А. Г. Деякі аспекти впровадження електронного урядування в Україні на прикладі досвіду зарубіжних країн. Право і суспільство. 2016. № 2 (2). С. 122-127.

62. Неділько А. І. Концепція електронного урядування як елемент вдосконалення системи публічного управління / А. І. Неділько // Державне управління. – 2019. – № 2 (58) [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2\\_2017/17.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2017/17.pdf).

63. Ніколашин А. О. Проблеми електронного документообігу та шляхи їх вирішення [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://magazine.faaf.org.ua/problemi-elektronnogo-dokumentooobigu-ta-shlyahi-ih-virishennya.html>.

64. Обуховська Т. І. Персональні дані: теорія та реальність / Т. І. Обуховська, В. П. Шуляк // Міжнар. наук. фах. журн. «Електронне урядування». – 2019. – № 2. – С. 76-88.

65. Орлова Н. С. Публічне управління та адміністрування у цифровій економіці / Н. С. Орлова // Стратегія і практика інноваційного розвитку фінансового сектору України: матеріали IV Міжнар. наук. практ. конф., м. Ірпінь, 25-26 березня 2021 р. – Ірпінь: Університет державної фіскальної служби України, 2021. – С. 287-290.

66. Пахнін М. Л. Вплив інформаційного суспільства на розвиток системи публічного управління» / М. Л. Пахнін // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 4 (51) [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/1/09.pdf>.

67. Прилипко Н. О. Вдосконалення системи електронного документообігу в органах державної влади. Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Серія: Державне управління. 2014. Т. 15, Вип. 286. С. 155-164.

68. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу в державних органах України. Архів України. 2013. № 4. С. 39-53.

69. Семенченко А. І. Організаційно правові механізми державного управління розвитком електронного врядування в Україні в контексті інформаційної безпеки та інтеграції в ЄС / А. І. Семенченко // Eurasian Academic Research Journal. – 2018. – № 7 (13). – С. 72-81.

70. Семчук І. В., Мазур В. Г. Електронне управління в органах місцевої влади: стан і шляхи вдосконалення [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2013-2/doc/1/15.pdf>.

71. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку / Ю. Соломко // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 2 (55). Ч.1. – С. 136.

72. Ткачова Н. М. Запровадження цифрових технологій у систему публічного адміністрування-запорука сталого розвитку ОТГ / Н. М. Ткачова, О. М. Іваницька, О. О. Казанська // Публічне управління для сталого розвитку:

виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф., м. Маріуполь, 27-28 травня 2021 року. – Маріуполь: Дон ДУУ, 2021. – 67 с.

73. Фурашев В. М. Складові електронного урядування / В. М. Фурашев // Правова інформатика. – 2012. – № 4 (36) – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://ippi.org.ua/sites/default/files/12fvmseu.pdf>.

74. Харечко І. З. Інформаційні технології в діяльності органів місцевої влади як засіб покращення участі громадян в державному управлінні [Електронний ресурс] – Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/slv/2012\\_13/st64.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/slv/2012_13/st64.pdf).

75. Чукут С. А. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики / С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – К.: НАДУ, 2011. – 172 с.

76. Шахт С. Демократія як загальна основа / С. Шахт // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даніела Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Іщенка. – К.: Наука, 2011. – С. 209-226.

77. Шуляк В. П. Ефективність обміну інформацією – запорука впровадження багатофункціональної комплексної системи «Електронна митниця» / В. П. Шуляк // Міжнар. наук. фах. журн. «Електронне урядування». – 2011. – № 2. – С. 58-67.

78. Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України // Міністерство цифрової трансформації України – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://thedigital.gov.ua/ministry>.

79. Brack A. E-Democracy around theWorld / Brack A., Noble P.: A Survey for the Bertelsmann Foundation, Summer, 2001. – 2001.

80. Kettl D.F. The Transformation of Governance: Public Administration for Twenty-First Century America (Inter- preting American Politics) / D.F. Kettl. – U.S.A.: John Hopkins University Press, 2002. – 224 p.

81. Social media for citizen participation: nc examples and general best practices – webinar. – Access mode: [http://www.sog.unc.edu/courses/sog\\_course/view.php?q=/courses/0825/preview](http://www.sog.unc.edu/courses/sog_course/view.php?q=/courses/0825/preview).

82. The Global Courseofthe Information Revolution: Recurring Themesand Regional Variations / By: Richard Hundley, Robert H. Anderson, Tora K. Bikson, C. Richard Neu. – Monograph Report. RAND Corp., 2003. – 218 p .