

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ  
ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ  
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ**

**НОВІТНІ ІНФОРМАЦІЙНО-  
КОМУНІКАЦІЙНІ  
ТЕХНОЛОГІЇ  
В МОДЕРНІЗАЦІЇ  
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ:  
ЗАРУБІЖНИЙ  
І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД**

Матеріали науково-практичного  
семінару

19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ

Національна академія державного управління  
при Президентіві України  
Дніпропетровський регіональний інститут державного управління  
*Кафедра інформаційних технологій та інформаційних систем*

**Новітні інформаційно-комунікаційні технології  
в модернізації публічного управління:  
зарубіжний і вітчизняний досвід**

Матеріали науково-практичного семінару

19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ

Дніпропетровськ  
ДРІДУ НАДУ  
2013

**УДК 35:004**  
**ББК 32.81+67.401**  
**Н 73**

*Рекомендовано до друку вченою радою  
Дніпропетровського регіонального  
інституту державного управління  
Національної академії державного  
управління при Президентіві України.  
Протокол № 05/157 від 23.04.2013 р.*

**Редакційна колегія:**

**В. М. Дрешпак** (голов.ред.) д.держ.упр, доцент, **О. В. Кравцов** к.х.н.,  
доцент, **С. П. Кандзюба**, к.т.н., доцент, **М. Г. Ватковська**, к.філос.н.,  
**О. М. Титаренко**.

**Н 73**      **Новітні** інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 104 с.

Збірник містить матеріали науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід». Уміщено матеріали з питань: розвитку новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та їх ролі в модернізації публічного управління в умовах інформаційного суспільства в Україні та за кордоном, упровадження та розвитку елементів системи електронного урядування в органах державного управління та місцевого самоврядування, трансформації професійної діяльності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування в контексті розбудови інформаційного суспільства в Україні та їх підготовки й підвищення кваліфікації у цих умовах.

Розраховано на фахівців з державного управління та місцевого самоврядування, науковців, викладачів, слухачів, студентів вищих навчальних закладів.

УДК 35:004  
ББК 32.81+67.401

© ДРІДУ НАДУ, 2013

## ***Вступне слово***

**Сергій СЕРЬОГІН**

*доктор наук з державного управління, професор,  
директор Дніпропетровського  
регіонального інституту державного управління  
Національної академії державного управління  
при Президентіві України,  
заслужений діяч науки і техніки України*

### **АКТУАЛЬНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ РОЗБУДОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ**

Розвиток інформаційного суспільства як визначальна тенденція сьогодення неодмінно веде до серйозних трансформацій у системі публічного управління. Ці перетворення пов'язані не лише з необхідністю участі держави у створенні базових політичних, економічних, соціальних, технічних, технологічних передумов для становлення електронної демократії, поступального розвитку електронного урядування. Сама система публічного управління має адаптуватися до реалій інформаційного суспільства, за якого кожен громадянин може створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися інформацією та знаннями, використовувати інформаційні технології для розширення можливостей реалізації власного потенціалу, сприяти суспільному і особистісному розвитку, підвищувати якість життя та створювати умови для відкритого і прозорого публічного управління.

Зараз у системі публічного управління України у цілому склалися основні умови для якісних змін у питаннях інформатизації управлінської діяльності, розширення сфери електронної взаємодії з громадськістю. Зокрема, органи державної влади майже у повному обсязі оснащені обчислювальною технікою і базовим програмним забезпеченням. Здійснюються заходи щодо створення телекомунікаційної інфраструктури для забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, зокрема щодо підключення до Інтернету всіх центральних органів виконавчої влади та переважної більшості їх територіальних органів. На цей час в Україні впроваджена значна кількість комплексних інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, у тому числі систем відомчого електронного документообігу, автоматизації типової діяльності (кадровий та бухгалтерський облік, інші облікові функції) та систем підтримки прийняття управлінських рішень. Як свідчить практика, у більшості службовців сформовані базові навички використання інформаційних технологій.

Щоправда така ситуація не є однаковою на всіх рівнях управління та в усіх регіонах. Зокрема, проблемним ще залишається рівень оснащення обчислювальною технікою і базовим програмним забезпеченням на низовій

ланці місцевого самоврядування, у сільській місцевості. Для подолання існуючого розриву зараз багато значать активність і цілеспрямованість дій у першу чергу органів публічної влади регіонального та місцевого рівнів. Наприклад, завдяки реалізації регіональної програми «Електронна Дніпропетровщина» у Дніпропетровській області послідовно реалізується політика упровадження сучасних інформаційних технологій в роботу органів державної влади та місцевого самоврядування. Так, закладено основи електронної взаємодії безпосередньо в системі публічного управління області, а також між органами влади, громадськістю та бізнесом. Зокрема, розвивається інформаційно-комунікаційна інфраструктура, створено Центр сертифікації ключів, що дозволяє розширити сферу застосування електронного цифрового підпису та удосконалювати електронний документообіг. Також реалізовані проекти «Електронне село», «Відкрита влада», «Контакт-центр», розвивається система надання адміністративних послуг в електронній формі. Є низка позитивних прикладів такої роботи і в інших областях України.

Разом з тим, у модернізації публічного управління в умовах розбудови інформаційного суспільства в Україні, доцільно виділити принаймні два основних напрями, що є нині дуже актуальними та потребують, на нашу думку, особливої уваги.

По-перше, зараз в Україні актуалізуються питання подальшого розвитку електронного урядування. На цьому етапі важливими завданнями є: переведення спілкування між громадянами і органами публічної влади здебільшого в режим он-лайн, з якнайповнішим наданням електронних послуг за схемою «24 години на добу, 7 днів на тиждень», активна реалізація зворотного зв'язку, розвиток цифрової демократії з можливістю участі громадян в обговоренні законопроектів, проектів рішень органів публічної влади тощо. На цьому етапі актуальною також є інтеграція інформаційних ресурсів органів публічної влади, що дозволить максимально повно реалізувати переваги електронної взаємодії. Таким чином, за цим напрямом мають відбутися зміни на організаційному рівні, мають модернізуватися структури та функції органів публічної влади.

По-друге, такі зміни ведуть до трансформації професійної діяльності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, що серед іншого вимагає вирішення питань підготовки й підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування. Тобто, другий напрям стосується необхідних змін вже на особистісному рівні.

На наш погляд, саме ці напрями мали би стати в найближчій перспективі ключовими в діяльності науковців і практиків, які займаються державно-управлінськими аспектами розвитку інформаційного суспільства, електронного урядування в Україні. Тематика науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід», на нашу думку, цілком відповідає цим напрямом, тому бажаю, щоб отримані в ході обговорення наукові результати, практичні рекомендації були реалізовані та дали позитивний ефект.

**Олег АМОСОВ**

*доктор економічних наук, професор,  
перший заступник директора Харківського  
регіонального інституту державного управління  
Національної академії державного управління  
при Президентіві України,  
заслужений діяч науки і техніки України*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ: ПРОБЛЕМИ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ**

Персональні комп'ютери і мультимедіа, гіпертекст і Інтернет, медіадизайн і віртуальна реальність – усе це за лічені роки стало звичним елементами сучасного життя. Розвиток інформаційні технології позначилися і на державотворчій діяльності, на всіх напрямках державного управління. Нові електронні та цифрові засоби забезпечили можливості доступу в єдиній технології і з однієї точки практично до всіх джерел і видів інформації: тексту, фото- і відеозображення, звуку, тощо. Це, у свою чергу, вимагає від нас пошуку та застосування таких підходів до державного управління, що відповідають як новим викликам, так і новим технологічним можливостям.

Основними напрямками нашого семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід» є питання, що пов'язані з застосуванням сучасних комп'ютерних програм для підвищення ефективності діяльності державних службовців, організаційно-методологічним забезпеченням дозвільної політики в Україні, державному регулюванню інноваційних процесів в освіті і науці, перспективи та основні завдання розвитку електронного врядування в Україні, тощо.

Розвиток інформатизації став провідною світової тенденцією у різноманітних галузях життя суспільства. Однією з найбільш пріоритетних, випереджальних за темпами розвитку інших сфер інформатизації, стає область управління, Управлінці мають перевершувати за рівнем інформованості, точності, повноті доступу до джерел інформації інших учасників процесу управління. Саме тому важливим є напрям такого ж випереджального розвитку підготовки державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, підвищення їх професійної компетентності з питань упровадження та використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні.

Сучасне державне управління – це постійно зростаючий рівень складності інформаційної інфраструктури. Управління наукомісткими системами, необхідність забезпечення ефективності їх функціонування ставить перед управлінським персоналом підвищені вимоги у сфері використання сучасних інформаційних систем.

Отже, найважливішим результатом застосування інформаційних технологій є формування та використання інформаційних ресурсів. Інформаційні технології розглядаються у світі як і важливий чинник

розв'язання проблем державної кадрової політики. Тому важливо, що ці питання також винесені на обговорення учасників науково-практичного семінару.

Фундаментальна освіта державного службовця ґрунтується на вивченні інформаційних закономірностей процесів управління. У відомих навчальних центрах (наприклад, Гарвард) до третини навчального часу відведено на освоєння інформаційних технологій у професійних навчальних курсах, включаючи загальну інформатику і комп'ютерну підготовку, цілодобовий доступ до ресурсів глобальних мереж Internet й роботу із загальнодоступними базами даних, бібліотеками за окремими галузями знань. Сподіваюсь, що цей зарубіжний досвід буде враховано у вітчизняній практиці.

Розвиток економіки інформаційного суспільства ґрунтується широкому поширенні й інтеграції інформаційних технологій навчання у процесах управління, що націлені на запобігання негативним явищам у економіці і соціумі та для досягнення відповідної якості управління економічним зростанням. З цих позицій цікавими та важливими є винесені на обговорення учасників семінару питання розвитку адміністративних та інших послуг органів державного управління та місцевого самоврядування, що надаються дистанційно, в електронній формі.

Практична діяльність державного службовця чи посадової особи місцевого самоврядування сьогодні реалізується у мережевому комп'ютерному середовищі, що безупинно розвивається. Інтегровані інформаційні технології самонавчання та управління дають можливість ситуаційного економіко-математичного моделювання й оптимізації процесів управління, що потребує від управлінця постійного освоєння нових інформаційних інструментів і комп'ютерних програм. Це формує сучасну інформаційну культуру державних службовців, зумовлює необхідність використання глобальних мереж Internet і корпоративних мереж – Intranet. Розвиток комп'ютерного комплексу управління має сприяти формуванню інформаційного технополісу із новітньою інфраструктурою та відповідної навчальної базою. А це вимагає попередньої ґрунтовної наукової розробки багатьох теоретичних і практичних питань, спрямованих у цілому на подальший розвиток в Україні інформаційного суспільства та адаптації до його умов систем державного управління та місцевого самоврядування.

Наявність багатьох проблемних аспектів у зазначеній сфері свідчить про високу актуальність науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід». Приємно, що на рівні проведення цього семінару та інших наукових комунікативних заходів розвивається творче партнерство між кафедрами наших регіональних інститутів, відбувається фахове обговорення отриманих нових наукових результатів, практичних рекомендацій. Дозвольте побажати учасникам семінару творчих успіхів і цікавої та корисної дискусії.

**Оксана БУТУРЛІНА**

*старший викладач кафедри*

*управління інформаційно-освітніми проектами*

*Дніпропетровського обласного інституту*

*післядипломної педагогічної освіти*

### **ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ЯК КОМПЛЕКСНЕ СЕРЕДОВИЩЕ ПІДТРИМКИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ**

У системах державного управління більшості країн відбуваються серйозні зміни на межі ХХ – ХХІ століть, що виявляється не лише у необхідності розвитку концептуальних засад державного урядування, але й у зміні форм, методів та технологій управління.

Здебільшого це визначається тим, що сучасна епоха – це етап глобальної історичної творчості, зламу старого світового укладу, його управлінських структур і норм контролю, становлення організацій та урядування нового типу.

У сучасному суспільстві якісно змінюється роль соціальних структур, соціальних інститутів. Інформаційний простір, який є частиною простору соціального стає онтологічним середовищем існування людини, а також функціональним середовищем для існуючих управлінських структур. У соціально-філософському аспекті поняття «інформаційний простір» має багато різних прочитань. З позиції кібернетичного підходу це – сукупність джерел інформації, баз даних та мереж, які їх об'єднують. У філософсько-методологічному вимірі інформаційний простір – це середовище поширення інформації у соціумі, яке знаходиться під впливом культурних, історичних, економічних, політичних і технологічних факторів.

На Заході дослідження інформаційного простору традиційно проводилось в рамках парадигми постіндустріального суспільства. Роботи Д. Белла, Е. Тоффлера, І. Масуди, М. Кастельса, Т. Стоуньєра, які визнані класикою соціально-філософської думки, пропонують основоположні підходи у дослідженні інформаційного суспільства, але поняття інформаційного простору в цих роботах не висвітлюється і не отримує своєї остаточної визначеності. Подальші онтологічні характеристики інформаційного суспільства запропоновані Д. Тапскоттом, Ф. Уебстером та ін. Філософський дискурс соціального простору не є одностороннім, що доводить виникнення різних трактувань простору, його структурування, взаємодії різних просторових структур. Серед найяскравіших представників просторового підходу – П. Бурд'є, В. Черніков, В.Виноградський.

У соціальній філософії розглядають інформаційний простір з економічної точки зору (як ресурс для економічного розвитку в умовах суспільства споживання Д. Белл, П. Іноземцев, І. Левяш). Технологічний підхід (Е. Шидлер, І. Мелюхін, О. Лебедев) роблять акцент на змінах технологічного плану і впровадженні наукових інновацій у процес соціального розвитку. Політичний



підхід (З. Бауман, Е. Гідденс, К. Леш) намагаються виявити у інформаційному просторі боротьбу політичних угруповань за контроль над інформацією. І, нарешті, соціокультурний підхід, виявляє роль інформаційного простору у процесі соціальної та культурної ідентифікації особистості.

Сучасні соціокультурні трансформації вимагають врахування комунікативних практик, інструментарій дослідження розроблено Г. Лассуелом, М. Маклюеном, Ю. Хабермасом, Н. Луманом, М. Бахтіним, Г. Почепцовим. Трансформація інституційного порядку, утворення транснаціональних соціальних просторів, розпад аксіологічних основ суспільства, забезпечення багатьох сфер діяльності людини технічними засобами призводить до виникнення подвійної соціальної реальності, в якій штучне і символічне домінує над природним. Даним проблемам присвячені дослідження Ж. Еллюля, Ж. Бодріяра, В. Кутирева, Д. Іванова.

Інформаційний простір також є комплексним середовищем підтримки управлінських рішень, яке об'єднує декларативні і процедурні знання, системи інваріантного представлення проблем у формі моделі знань; стимулює до виникнення нових інформаційних технологій управління на основі інтеграції інформації, знань, відповідних методів [2]. Розроблені науковцями варіанти підтримки управлінських рішень включають методи побудови теоретико-множинних моделей проблеми у формі ієрархії, мережі, когнітивної карти; методи побудови ситуаційно-сценарних моделей взаємодії із зовнішнім середовищем; методики визначення інформаційної надлишковості системи показників, що описують проблему; сукупність алгоритмів розрахунку та аналізу інтегральних показників. Використання інформаційного простору як комплексного середовища для підтримки прийняття управлінських рішень дозволяє вирішувати задачі тактичного, стратегічного та оперативного управління [3]. Таким чином, проблемно-орієнтована методологія підтримки прийняття управлінських рішень включає:

- моделі знань, як основу для представлення проблеми у формі теоретико-множинних та ситуаційно-сценарних моделей;
- методики аналізу інформаційної надлишковості складу та структури системи показників оцінювання проблеми;
- сукупність алгоритмів агрегування системи показників, вимірних у різних метричних шкалах, що мають як ієрархічну структуру, так і мережеву.

Прийняття правильних управлінських рішень, виходячи із вищезазначеного, потребує високого рівня інформаційної культури управлінців, яка включає такі рівні: функціональна культура, сконцентрована на нормативному та регламентуючому управлінні внутрішніми рівнями інформації (збір і контроль інформації її головні складові); культура досліджень – спрямована на формування системи інформації про зовнішні параметри; культура відкритості (інформація використовується як засіб інтегрованої дії на прийняття управлінських рішень, відбувається управління знаннями та активізація творчого потенціалу, що призводить до активного управління змінами); культура взаємодії, яка базується на прямому обміні інформацією,

важливою для вдосконалення процесів управління; культура влади, для якої є характерним використання інформації з метою керівництва кадрами і процесами органів публічної влади [1]. Таким чином, формування та розвиток інформаційного простору регіону, галузі, держави в цілому має бути пріоритетним напрямом діяльності органів публічної влади України на сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства.

### **Список використаних джерел**

1. Бушуева Л. И. Теоретико-методологические подходы к изучению информационного обеспечения управленческих решений / Бушуева Л. И. // Российское предпринимательство. – Вып. 1 (104). – 2008. – № 1. – С. 92 – 97.

2. Семенченко А. І. Формування комплексної моделі електронного урядування з урахуванням загальносвітових тенденцій / А.І. Семенченко // Вісн. держ. служби України. – 2009. – № 2. – С. 79–80.

3. Сурин О.В. Концептуальные основы государственного управления социально-экономическими системами в эпоху информационных технологий : автореф. дис. на соискание уч. степени д-ра экон. наук; спец. 08.00.05 – теория управления экономическими системами. – М., 2008. – 40 с.

### **Марина ВАТКОВСЬКА**

*кандидат філософських наук,  
проректор Дніпропетровського обласного  
інституту післядипломної педагогічної  
освіти*

## **МОДЕРНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ОСВІТИ РЕГІОНУ ШЛЯХОМ СТВОРЕННЯ ЄДИНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРОСТОРУ**

Інформаційно-комунікаційні технології посідають особливе місце в сучасному світі. Важливого значення сьогодні набувають навички володіння комп'ютером, використання інформаційних та комунікаційних технологій у повсякденній роботі, вміння використовувати можливості мережі Інтернет як організації навчального процесу, так і в управлінні системою освіти [2, с.102]. Інформатизація освітньої галузі має два напрямки – впровадження інформаційних технологій безпосередньо в освітній процес та інформаційне забезпечення системи управління освітою.

Діяльність освітньої установи безпосередньо залежить від того, якою мірою керівник та його заступники володіють інформацією, як швидко вони можуть обробити інформацію і довести її до відома учасників освітнього процесу. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє на порядок підняти якість і культуру управлінської діяльності, створити резерви для роботи освітньої галузі у режимі розвитку.

Основними факторами, що сприяють підвищенню ефективності освітнього процесу за умови комплексної інформатизації системи освіти, є: оперативність отримання інформації із структурних підрозділів та навчальних закладів; зниження прямих і зворотних потоків інформації; оперативне отримання та обробка звітності; системне зберігання і ефективне використання нормативної бази, інформації про матеріально-технічній базі, кадровому складі навчальних закладів, періодичності проходження педагогічними кадрами курсів підвищення кваліфікації, досвіді роботи навчальних закладів, педагогів; зниження витрат часу фахівців на здійснення функцій аналізу, контролю, підготовку поточної інформації; уніфікація комп'ютерної техніки, програмної продукції; використання нових форм надання інформації, навчальних занять, інформаційних технологій педагогічного та управлінського призначення; реалізація системи комп'ютерного супроводу механізму оцінки якості освіти; активізація методичної роботи педагогів за рахунок широких можливостей комп'ютерних освітніх мереж.

Проблеми впровадження інформаційних технологій актуальні і для діяльності управлінських кадрів. Сучасні керівники, щоб орієнтуватися у великих інформаційних потоках, повинні вміти отримувати, обробляти і використовувати інформацію за допомогою комп'ютерів і сучасних засобів зв'язку.

Управлінська діяльність сучасного керівника стає все більш інтелектуальною та науковою. Керівники застосовують інформаційні технології при складанні звітності, формуванні баз даних, у діловодстві, роботі з нормативно-правовими документами, організації різних видів діяльності [1, с. 94 – 123].

Метою впровадження інформаційних технологій в управління освітньою галуззю є підвищення якості та оперативності прийнятих управлінських рішень. Досягти даної мети можна тільки при відповідному оснащенні установ і закладів освіти комп'ютерною технікою, вільним доступом до швидкісного Інтернету та створення загальнонаціональної мережі електронних ресурсів. Одним із кардинальних завдань інформатизації освіти є створення у навчальних закладах і країні загалом комп'ютерно орієнтованого навчального середовища шляхом формування інтегрованих загальнонаціональних електронних ресурсів, упровадження новітніх відкритих навчальних систем і відповідних педагогічних технологій [3, с. 162 – 163].

Серйозний вплив інформатизації практично на всі функції управління пояснюється тим, що сучасне управління освітою перетворюється в управління інформаційними потоками, яке в свою чергу розпадається на цілий ряд завдань, як технічного, так і морально-педагогічного властивості: забезпечення надійного захисту інформації; визначення кола її споживачів; структурування інформації таким чином, щоб кожен користувач мав доступ до неї в межах своєї професійної компетенції.

У Дніпропетровській області проведена значна робота по створенню єдиного освітньо-інформаційного простору: оснащення загальноосвітніх навчальних закладів засобами інформаційно-комунікаційних технологій;

створення відкритої мережі освітніх ресурсів; оновлення змісту, форм і методів навчання інформатики; підготовка та підвищення рівня кваліфікації педагогів.

Важливим напрямком роботи є впровадження проекту «Дніпропетровська обласна освітня мережа», що направлений на вирішення проблеми автоматизації управлінської діяльності. В єдиній інформаційній базі області зосереджена інформація про 100% навчальних закладів, стан їх матеріально-технічного забезпечення, наявність навчальних кабінетів, педагогічних працівників, учнів. Обласний портал (<http://dp.isuo.org/>) дасть можливість усім зацікавленим швидко знайти оперативну інформацію про кожний загальноосвітній навчальний заклад.

Програмний комплекс «Курс. Освіта» дозволяє автоматично формувати всі державні статистичні звіти: ЗНЗ-1, 77-РВК, 83-РВК, генерувати звіти 76-РВК, 77-РВК, 83-РВК в міських та районних управліннях освіти, миттєво знаходити потрібну інформацію як на рівні окремих загальноосвітніх навчальних закладів, так і на рівні місцевих і обласних органів управління освітою.

Проект «Електронний дошкільний навчальний заклад» передбачає створення єдиного освітнього середовища для системи дошкільної освіти. Це створення сайтів закладів дошкільної освіти, формування інформаційної бази даних, електронної реєстрації, розміщення віртуальних подорожей. На сьогодні в області створені сайти 95% дошкільних навчальних закладів, розміщені на них віртуальні подорожі більш детально дозволяють батькам ознайомитися із організацією діяльності дошкільних навчальних закладів. Створення системи електронної реєстрації забезпечує автоматичне занесення дитини в базу даних, дозволяє працівникам управлінь і відділів освіти координувати наповнення груп у дошкільних навчальних закладах та забезпечує повну прозорість і відкритість цього процесу.

Упровадження інформаційно-освітніх проектів значно підвищує ефективність управління системою освіти, сприяє становленню відкритої і прозорої системи державного управління за рахунок більш повного доступу до інформації усіх громадян.

### **Список використаних джерел**

1. Информационные и коммуникационные технологии в образовании: учеб.-метод. пособ. / И. В. Роберт, С. В. Панюкова, А. А. Кузнецов, А. Ю. Кравцова; под ред. И. В. Роберт. – М. : Дрофа, 2008. – 312 с.

2. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки : Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2007. – № 12. – Ст. 102.

3. Про внутрішнє та зовнішнє становище України в 2012 році : Щорічне Послання Президента України до Верховної Ради України. – К. : НІСД, 2012.– С. 162 – 163.

## **Олексій ВІСКУБ**

*магістр державного управління,  
директор Комунального підприємства  
«Головний інформаційно-комунікаційний  
і науково-виробничий центр»  
Дніпропетровської обласної ради,  
аспірант кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

### **СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

На сучасному етапі переходу світового співтовариства до інформаційного суспільства ступінь використання інформаційного простору та інформаційних технологій стає безпосереднім чинником економічного зростання, забезпечення соціально-політичної стабільності, попередження та ліквідації екологічних катастроф [1]. У такий спосіб досягається високий ступінь використання сучасних технологічних надбань для забезпечення сталого розвитку людства.

Ті держави, які демонструють високий рівень використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ), є більш конкурентоспроможними. ІКТ сприяє економічному розвитку та підвищенню конкурентоспроможності завдяки підвищенню ефективності та прозорості діяльності органів влади, покращенню навиків та продуктивності на ринку праці, стимулюванню потоку інформації та обміну ресурсами, які змінюють якість освіти. Міжнародний досвід показує, що технології електронного урядування сприяють покращенню ефективності та якості адміністративних послуг, зниженню корупції, зниженню адміністративного тягаря для громадян та бізнесу, а також посиленню демократії та конкурентоспроможності публічного сектора [2]. Зазначені позитивні ефекти можуть досягатися як на загальнодержавному, так і на регіональному рівнях. При цьому світова практика знає приклади, коли окремі регіони з урахуванням наявних у них можливостей і ресурсів ставали «локомотивами» «електронного» розвитку всієї країни.

Амбітні цілі Дніпропетровщини як регіону-лідера також реалізуються у напрямі широкого впровадження ІКТ у публічному секторі. Зокрема, нині поставлені та реалізуються завдання щодо створення в області дієвої та ефективної системи електронних адміністративних послуг. Втілення цих завдань відбувається завдяки об'єднанню ресурсів регіону та міжнародних організацій, зарубіжних партнерів, провідних підприємств і організацій у галузі інформаційних технологій. Так, на виконання заходів спільного проекту «Електронний регіон» Дніпропетровської обласної державної адміністрації, Дніпропетровської обласної ради та ТОВ «Майкрософт Україна» у 2012 року завершено створення Віртуального офісу електронних послуг Дніпропетровської області (далі – Віртуальний офіс).

Віртуальний офіс складається з двох частин:

– зовнішній веб-портал для громадян та суб'єктів господарювання, що забезпечить інтерактивну та транзакційну взаємодію між місцевими органами виконавчої влади та громадянами і суб'єктами господарювання в процесі надання адміністративних послуг;

– внутрішній веб-портал для відповідальних працівників місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, що забезпечить автоматизацію внутрішніх процедур та електронну взаємодію місцевих органів виконавчої влади в процесі надання адміністративних послуг.

Упровадження Віртуального офісу електронних послуг дозволить поетапно забезпечити на території Дніпропетровської області:

• для громадян та суб'єктів господарювання:

– доступ заявників до відомостей про адміністративні послуги;

– доступність для копіювання та заповнення в електронній формі запиту та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;

– можливість подачі заявником із використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій запиту про надання адміністративної послуги;

– можливість отримання заявником електронних консультацій;

– можливість отримання заявником відомостей про хід виконання запиту про надання адміністративної послуги;

– можливість отримання заявником із використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій результатів надання адміністративної послуги;

– можливість сплати заявником державного мита за надання адміністративної послуги;

• для органів влади:

– оперативне та своєчасне надання адміністративних послуг за рахунок ефективної системи внутрішнього контролю та інформаційної взаємодії через «електронні кабінети» працівників органів влади;

– надання адміністративних послуг місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування за єдиними стандартами та типовими регламентами за допомогою використання єдиного програмного забезпечення підтримки надання адміністративних послуг (внутрішнього веб-порталу);

– постійний моніторинг та контроль якості надання адміністративних послуг на підставі автоматичного аналізу централізованої бази даних.

У 2012 році Віртуальний офіс упроваджено на базі 35 дозвільних центрів області. На наступному етапі реалізації даного проекту (2013 рік) передбачено надання пілотних адміністративних послуг в електронній формі.

Для цього необхідними умовами є:

1. Створення повноцінної архітектури електронного уряду в регіоні.

2. Створення адекватного нормативно-правового забезпечення та стандартів надання електронних послуг.

3. Методична ясність в суті і послідовності дій з переведення послуг в електронний вигляд.

З огляду на зазначене, ключовими завданнями подальшого розвитку системи електронних адміністративних послуг, що формується в області, є:

1. Розміщення на Віртуальному офісі повної інформації про порядок надання всіх адміністративних послуг, що надаються на території області.

2. Формування переліку першочергових послуг для переведення в електронну форму.

3. Розробка стандартів пілотних електронних послуг.

4. Реалізація демонстраційних проектів з перекладу послуг в електронний вигляд з першочергового переліку.

Така покрокова реалізація проекту з переведення в Дніпропетровській області адміністративних послуг в електронний вигляд, як можна передбачити з урахуванням зарубіжного досвіду, дасть такі переваги:

– контроль переходу на надання послуг в електронній формі на всій території Дніпропетровської області;

– скорочення витрат на впровадження інформаційних систем в органах місцевого самоврядування з невеликим рівнем бюджетної забезпеченості;

– скорочення витрат на утримання інформаційних систем за рахунок розміщення основних ресурсів на обласному рівні;

– досягнення необхідної швидкості переведення послуг в електронний вигляд;

– скорочення розривів в якості надання послуг в залежності від території.

Для забезпечення нормального процесу переведення адміністративних послуг в електронну форму необхідним є досягнення відповідного рівня зрілості, що передбачає:

– реєстр адміністративних послуг введений в експлуатацію на 100 %;

– введена в експлуатацію міжвідомча система електронного документообігу;

– створено єдиний регіональний портал, що покриває 100 % території і 100 % послуг;

– розроблені та впроваджені стандарти електронних послуг;

– центри колективного доступу введені в експлуатацію на 100 % території області [3].

Таким чином, сучасні тенденції з розвитку в Дніпропетровській області системи електронних адміністративних послуг та наявні організаційні і технологічні ресурси дозволяють прогнозувати високу ймовірність реалізації поставлених завдань у даній сфері, що в цілому сприятиме економічному розвитку та підвищенню конкурентоспроможності регіону.

### **Список використаних джерел**

1. Інформаційні матеріали сайту практик електронного урядування Європейського Союзу. – Режим доступу : <http://epractice.eu>.

2. Інформаційні матеріали сайту Національного центру електронного урядування України. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua>.

3. Інформаційні матеріали веб-порталу «Віртуальний офіс електронних послуг «Відкрита влада». – Режим доступу : <http://e-services.dp.gov.ua>.

## **Володимир ГАБРИНЕЦЬ**

*доктор технічних наук, професор,  
завідувач кафедри теплотехніки  
Дніпропетровського національного  
технічного університету залізничного транспорту*

## **Світлана МОІСЕЄВА**

*фахівець кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ,  
аспірант кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

### **УПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ «КАРТКА» У ДІЯЛЬНІСТЬ КАДРОВИХ СЛУЖБ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ПІДПРИЄМСТВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ СФЕРИ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

У сучасному світі інформація є стратегічним національним ресурсом, який відіграє дедалі більш значиму роль у системах державного управління та місцевого самоврядування. В організації управління інформація класифікується за багатьма видами, одним з них, є класифікація за змістом (статистична, бухгалтерська, кадрова) [3, с. 104]. Разом з тим, конкретного визначення кадрової інформації немає. Ми, під терміном «кадрова інформація», розуміємо інформацію з обліку кадрів (особисті справи, картки по обліку кадрів, всілякі накази про призначення, переміщення, відрядження, відпустки, звільнення). Це всі дані про персонал, які дозволяють керівництву організації в будь-який момент часу приймати оптимальні управлінські рішення на основі адекватного уявлення про внутрішньоорганізаційну кадрову ситуацію. Кадрова інформація, фіксується в документах, що надають їй організаційну форму і переміщають в часі і просторі; використовується в управлінській діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях різних форм власності; є основою управління. Тобто, саме ця, певним чином організована інформація, дає змогу оцінити реальний стан кадрового забезпечення та є одним із стратегічних ресурсів, без яких неможливе впровадження державної політики в будь-якій сфері. Це повною мірою стосується і сфери фізичної культури та спорту України.

Процес управління персоналом у цій сфері неможливо уявити без багатьох погоджених кадрових рішень, які постійно приймаються і реалізуються та спрямовані на досягнення головної мети – розвиток сфери фізичної культури та спорту України, який враховував би всі сучасні міжнародні тенденції та поєднував вітчизняні традиції і досвід світових досягнень. За останні роки в кадрових службах органів державного управління та місцевого самоврядування, на державних і комунальних підприємствах, в установах і організаціях, які відносяться до сфери фізичної культури та спорту, значно виріс обсяг кадрової інформації, а відповідно потік управлінських



кадрових документів та загальний обсяг кадрового діловодства. У той же час дуже гостро відчувається нестача повної оперативної достовірної інформації, яка дозволяла би практично аналізувати реальний стан кадрового забезпечення сфери та своєчасно враховувати її під час вироблення та прийняття ефективних управлінських рішень.

На нашу думку, вироблення та прийняття цих рішень особливо потребує інформаційного забезпечення, а відповідно і характер діяльності фахівців кадрових служб у визначеній сфері, зазнає значних суттєвих змін. А це, в свою чергу, позитивно позначиться на професійній діяльності фахівців кадрових служб, і дасть змогу зосередити їх увагу на аналітичній та організаційній роботі з кадрового менеджменту, прогнозуванні кадрових потреб сфери, аналізі ефективності професійної діяльності кожного державного службовця (посадової особи місцевого самоврядування), плануванні кар'єри державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, забезпеченні їх навчання та підвищення кваліфікації, своєчасного моніторингу поточної кадрової ситуації.

У наш час, одним із дієвих засобів підвищення ефективності роботи кадрових служб, в тому числі і кадрових служб сфери фізичної культури та спорту, вважається широкомасштабне застосування новітніх інформаційних технологій. З урахуванням цього, на наш погляд, робота фахівців кадрових служб сфери фізичної культури та спорту потребує автоматизації процесів обліку кадрів, що значно заощадить витрати на утримання цих служб і вивільнить багато часу фахівців для виконання аналітичної роботи, замість технічного виконання службових обов'язків, як це відбувається нині.

Проведений авторами огляд розробок впровадження та експлуатації інформаційних систем і технологій у діяльність кадрових служб органів державного управління та місцевого самоврядування в інших сферах показав, що за останні роки в Україні зроблена значна робота з їх застосування. За дорученням Президента України та на підставі Постанови Кабінету Міністрів України від 21.08.1997 р. № 918 [7] здійснена розробка системи «Картка» в рамках Єдиної державної комп'ютерної системи «Кадри». Загальні засади створення та впровадження цієї системи обліку державних службовців викладені в Програмі кадрового забезпечення державної служби, затвердженій Указом Президента України від 10.11.1995 р. № 1035/95 [6]. Метою програми є: 1) програмно-інформаційне забезпечення підвищення ефективності діяльності державних органів з питань кадрового обліку; 2) надання державним службовцям послуг щодо підвищення кваліфікації, з соціальних питань тощо на основі комплексної обробки та аналізу оперативних, нормативно-правових, експертних та статистичних даних; 3) створення Єдиного державного інформаційного простору для обліку державних службовців; 4) підвищення рівня інтеграції даних та впровадження сучасних інформаційних технологій підтримки прийняття рішень. Основні завдання цієї системи: 1) поліпшення обліку даних, що стосуються державних службовців (посадових осіб місцевого самоврядування); 2) удосконалення схеми збирання інформації про стан кадрового забезпечення державної служби; 3) впровадження інформаційно-

аналітичних засобів в усіх ланках державної служби; 4) удосконалення системи навчання державних службовців (посадових осіб місцевого самоврядування) на основі дистанційного навчання; 5) реалізація контрольно-аналітичних процедур щодо забезпечення державної служби; 6) проведення системних досліджень процесів в кадровій роботі та з питань державної служби в Україні.

Удосконалення інформатизації кадрових служб організацій сфери фізичної культури та спорту обумовлюється і тим, що за ст. 7 Закону України «Про фізичну культуру та спорт» (нова редакція від 05.12.2012 р.) [1] одним з показників стану розвитку фізичної культури та спорту є забезпеченість кадрами. Зокрема, інформація щодо забезпечення кадрами збирається на найнижчому рівні (структурні підрозділи з питань фізичної культури та спорту сільських та селищних рад, райдержадміністрацій та міських рад, обласні федерації з видів спорту, обласні організацій фізкультурно-спортивних товариств та відомств), обробка, аналіз зібраної інформації для прийняття управлінських кадрових рішень на своєму рівні проводиться на тому ж та вищих рівнях управління сферою (Департаменти фізичної культури і спорту, сім'ї та молоді при облдержадміністраціях [4]), а в подальшому агрегується для передачі на кожний наступний вищий рівень державного управління (до Міністерства молоді та спорту України [5], Комітету з фізичної культури та спорту АР Крим), де рішення приймається на загальнодержавному рівні. Тож, якщо ця інформація внаслідок такого проходження рівнів, виявляється несвоечасною або не відображає реальний стан речей щодо кадрового забезпечення сфери, тобто є недостовірною, це суттєво позначається на обґрунтованості прийнятих управлінських кадрових рішень у цій сфері, а відповідно, унеможлиблює повноцінне визначення та впровадження єдиної державної кадрової політики у сфері фізичної культури та спорту України.

На нашу думку, інформаційно-технологічні нововведення, які терміново потрібно впровадити в діяльність органів державного управління та місцевого самоврядування сферою фізичної культури та спорту, повинні мати комплексний характер і враховувати інформаційні, кадрові, організаційні, правові, соціально-психологічні, технічні та інші фактори. Тому, ми вважаємо, що впровадження в діяльність кадрових служб визначеної сфери інформаційної системи «Картка» в рамках Єдиної державної комп'ютерної системи «Кадри» та адаптування її відповідно до галузевої специфіки, як раз і дозволить їх врахувати. А з огляду на те, що в кадрових службах цієї сфери на вищих щаблях державної влади (Міністерство молоді та спорту України, Комітет з фізичної культури та спорту АР Крим), та майже в кожному управлінні або відділі з питань фізичної культури та спорту на регіональних і місцевих рівнях, на державних і комунальних підприємствах, в установах і організаціях, які відносяться до сфери фізичної культури та спорту, інформаційно підтримується поточна діяльність на рівні персональних комп'ютерів з типовим офісним наповнення програм, то впровадження та адаптування системи «Картка» для обліку державних службовців та інших фахівців даної сфери видається доцільним та економічно вигідним. Для цього потрібно лише встановити цю

систему в організаціях сфери та навчити фахівців кадрових служб застосовувати її у своїй професійній діяльності.

Виходячи з вищезазначеного, можна стверджувати, що впровадження системи «Картка» у діяльність кадрових служб органів державного управління та місцевого самоврядування, усіх організацій у сфері фізичної культури та спорту дозволить корінним чином змінити саму систему державного управління сферою, автоматизує процеси обґрунтування і прийняття управлінських рішень щодо кадрових питань, підвищить професіоналізм фахівців кадрових служб; підвищить обґрунтованість рішень і зменшить вплив суб'єктивних факторів за рахунок застосування ефективних методів своєчасної обробки інформації; запровадить ефективний контроль за реальним станом кадрового забезпечення сфери та дасть змогу моніторити поточний стан справ; синхронізує інформаційні процеси в управлінських структурах щодо питань супроводження кадрового потенціалу сфери; забезпечить умови оперативного розв'язання завдань щодо аналізу та оцінювання розвитку сфери; підвищить рівень інформування про діяльність органів державного управління та місцевого самоврядування цієї сфери; звільнить від рутинної роботи державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, фахівців інших організацій та скоротить термін підготовки звітних документів щодо обліку кадрів; створить засади для оперативного підвищення кваліфікації державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, фахівців інших організацій щодо використання інформаційних технологій, у тому числі із застосуванням сучасних освітніх засобів (наприклад, дистанційна освіта).

В умовах подальшого проведення адміністративної реформи, автором пропонується на базі системи «Картка» в рамках Єдиної державної комп'ютерної системи «Кадри», створити Єдиний державний інформаційний електронний кадровий банк даних для обліку державних службовців (посадових осіб місцевого самоврядування) та інших фахівців сфери фізичної культури та спорту в Україні, як наприклад у Німеччині, де з 1976 року існує кадрова інформаційна система (EPOS) Федерального Міністерства внутрішніх справ (BMI). В 1992 році цю систему почали модернізувати, а в основу була покладена концепція кадрової системи Міністерства юстиції, що максимально враховує функції організації і персоналу [2]. Таким чином, створення Єдиного державного інформаційного електронного кадрового банку даних для обліку державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, фахівців інших організацій, що працюють у сфері фізичної культури і спорту, дасть змогу у подальшому побудувати концептуально нову модель державного управління сферою фізичної культури та спорту України.

### **Список використаних джерел**

1. Закон України «Про фізичну культуру і спорт». – Режим доступу : [www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3808-12](http://www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3808-12). – Назва з екрану.

2. Інформаційні технології в структурах державної служби / Н.Р. Нижник, Г.І. Леліков. – Режим доступу : [www.bezpeka.com/ru/lib/spec/infosys/art101.html](http://www.bezpeka.com/ru/lib/spec/infosys/art101.html). – Назва з екрану.
3. Кадрова політика і державна служба : навч. посіб. / С.М. Серьогін, Н.Т. Гочарук, Н.А. Липовська [та ін.]; за заг.ред. проф. С.М. Серьогіна. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2011. – 352 с.
4. Про внесення змін до Положення про Департамент фізичної культури і спорту, сім'ї та молоді Дніпропетровської обласної державної адміністрації : Розпорядження голови обласної державної адміністрації від 25.03.2013 р. № Р-189/0/3-13. – Режим доступу : [www.petropavl-rn.dp.gov.ua/OBLADM/Obldp.nsf/\(docweb\)/2C6631353D2A07ACC2257B4900668DC6?OpenDocument](http://www.petropavl-rn.dp.gov.ua/OBLADM/Obldp.nsf/(docweb)/2C6631353D2A07ACC2257B4900668DC6?OpenDocument). – Назва з екрану.
5. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Указ Президента України від 28 лютого 2013 року № 96/2013. – Режим доступу : [www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/96/2013](http://www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/96/2013). – Назва з екрану.
6. Про затвердження Програми кадрового забезпечення державної служби та Програми роботи з керівниками державних підприємств, установ і організацій : Указ Президента України від 10.11.1995 р. № 1035/95. – Режим доступу : [www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1035/95](http://www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1035/95). – Назва з екрану.
7. Про Програму розроблення та впровадження Єдиної державної комп'ютерної системи «Кадри» : Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 1997 року № 918. – Режим доступу : [www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/918-97-%D0%BF](http://www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/918-97-%D0%BF). – Назва з екрану.

**Тетяна ГОНЧАРОВА**

*здобувач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **ЄВРОПЕЙСЬКА ІННОВАТИВНА КОМУНІКАЦІЙНА ПАРАДИГМА ЯК ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ВИРІШЕННЯ ПРИКЛАДНИХ ПРОБЛЕМ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

Вирішення конкретних завдань з інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні, у тому числі з надання муніципальних послуг, повинно здійснюватися на вже сформованій європейській інновативній комунікативній парадигмі. Квінтесенцією цих поглядів є європейська комунікативна модель державного та муніципального управління, яка отримала розповсюдження в Європі у другій половині ХХ століття. У відповідності з цією моделлю, інформаційне забезпечення діяльності органів публічної влади відбувалося комплексно із залученням ресурсів та врахуванням потреб усього суспільства, окремих територіальних

громад (комун), які безпосередньо впливаючи на державну владу, долучалися до інформаційних мереж публічного управління. Такий підхід обумовив суттєві зміни старих функцій органів публічного управління і висунув вимоги модернізації інформаційного забезпечення цих органів.

З досвіду можемо констатувати, що в модерному європейському місті в процесі розширення комунікаційної мережі зростає роль соціального інтелекту, що знаходить своє віддзеркалення в комунікативній компетентності його жителів, та стає основою взаємопорозуміння і взаємодії влади та громадянина. Соціальний інтелект мешканців європейських міст стає провідним інструментарієм міжособистісної комунікації. Соціальний інтелект управлінця передбачає здатність правильно розуміти, вчасно та адекватно реагувати на поведінку різноманітних владних інститутів та співгромадян. Наявність високого соціального інтелекту дозволяє особистості одержувати з різних джерел безліч різноманітної інформації щодо можливості розширення своєї участі у вирішенні комунальних та повсякденних побутових проблем, успішно прогнозувати реакцію вертикальних та горизонтальних мереж в певних заданих обставинах, проявляти перспективне мислення й далекоглядність у взаємовідносинах з іншими особами. Тобто, тут проявляється зв'язок соціального інтелекту та соціальної компетентності [2].

Інноваційний потенціал громадян та управлінців з високим рівнем соціального інтелекту часто доповнюється прекрасними організаторськими здібностями, а також контактністю, відкритістю, прагненням до психологічної близькості в процесі спілкування, посиленні зацікавленості, доброзичливості, тактом, увагою, які є морально-нормативним підґрунтям позитивної комунікації особистості в будь якій сфері діяльності. Саме це дозволяє розвивати (у першу чергу – на рівні місцевого самоврядування) горизонтальні комунікації та забезпечувати їх доступність за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).

Проте на фоні сучасних глобальних проблем спостерігається загострення суперечностей між особами, залученими до горизонтальних інформаційних мереж, а саме: особами що мають певний рівень добробуту, орієнтовані на постматеріальні цінності та іншими верствами населення, які орієнтовані на ієрархічні мережі соціальної допомоги, клієнтизму, тощо. При цьому громадян часто свідомо усувають від активної участі в суспільних справах шляхом адресних соціальних програм, насаджування патерналістської психології, маніпулювання тощо. Подолання негативних наслідків цієї ситуації може здійснюватись за допомогою підвищення комунікативної компетентності спільнот та груп у межах територіальних громад і суспільства у цілому, розвитку нових форм комунікативної взаємодії громадян і влади.

Європейський досвід свідчить, що завдяки доступності масових комунікацій формується єдиний комунікативний простір, що підсилює можливість соціалізації кожної конкретної особистості та можливість її безпосереднього «включення» до процесів соціальної інтеграції, політико-публічної та приватно-економічної кооперації.

У світлі досліджуваної парадигми комунікативна компетентність громадянина-члена територіальної громади являє собою особливий комплекс діяльнісних підходів до міжособистісного спілкування, що базуються на практичному володінні прийомами горизонтальної комунікативної взаємодії щодо розв'язання поточних соціальних і економічних проблем населених пунктів і територіальних громад. Комунікативна практика сучасного глобального міста передбачає також комплекс заходів щодо послаблення постійної небезпеки, пов'язаної з непередбаченістю глобалізованого суспільства ризику, небезпека якого впливає на соціально-психологічний клімат у громадах. Виходом з цієї ситуації є повернення до автентичних моральних чинників, які стають запорукою соціальної інтеграції людей різних за освітою, етнічним походженням, світоглядними переконаннями та соціальними стандартами.

Проте необхідно брати до уваги, що шлях до «електронної держави», «електронного міста (регіону)» починається в «електронному офісі», який не можливо уявити без інформаційно-компетентного «електронного службовця». Але для створення повноцінного «електронного уряду» потрібні не лише грамотні «електронні службовці», але й підготовлені до роботи у форматі електронного урядування «електронні громадяни» [3, с. 167]. За нової моделі управління посадові особи місцевого самоврядування мають бути не стільки професійними чиновниками, які виконують свої обов'язки під патронатом та наглядом Уряду, державних адміністрацій, а в першу чергу виконавцями волі та вимог територіальної громади і діяти з урахуванням і використанням переваг інформаційного суспільства, яке задає певні параметри для функціонування органів публічного управління.

З позицій інновативної комунікаційної парадигми можемо виділити три базових критерії європейської інформаційно-комунікаційної моделі публічного управління. Вони передбачають: 1) підвищення ролі сучасного теоретичного знання в управлінській діяльності, як первинного джерела нововведень; 2) оволодіння управлінцями навичками керування суспільними справами, що здійснюється за допомогою комп'ютерної техніки і технологій, які забезпечують єдність теоретичних знань, баз даних і систем інформаційної підтримки підготовки та прийняття управлінських рішень; 3) формування нової парадигми постіндустріального суспільства, яка органічно вписується в каркас організації діяльності органів публічної влади на засадах розширення форм і методів демократичної взаємодії з громадськістю.

Європейська модель організації публічного управління реалізується в сучасних умовах завдяки свідомому, планомірному і передбачуваному технологічному прогресу, який істотно знижує ризики в усіх сферах людського життя, у тому числі й у сфері публічного управління. Зрештою, нова інформаційно-комунікаційна парадигма публічного управління у європейському просторі пов'язана зі створенням нових інтелектуальних технологій, орієнтованих на виробництво та втілення у суспільне життя інновацій. Управління, як і суспільство в цілому, за своєю суттю стають інноваційними.

ІКТ започатковують нову парадигму управлінської діяльності, яка набуває широкого визнання у європейських країнах. Цей перехід у контексті демократичної європейської традиції сприймається управлінськими, громадянськими та бізнес-спільнотами як благо для людини та суспільства. Насамперед змінюється зміст управлінської праці. Первинною в такій моделі стає постать управлінця-інтелектуала, який здатен використовувати творчі, інтелектуальні можливості підлеглих, залучених до професійної горизонтальної комунікації. Для такого управлінця нове суспільство є суспільством знань та інноваційних навичок і цей чинник він постійно враховує у своїй діяльності. Вагомою для нього є цифрова орієнтація представлення об'єкта та віртуальна природа існування управлінської мережі.

Іншою порівняно з індустріальною добою стає сама природа управлінської діяльності, яка все більше виявляє себе через мережеву взаємодію професіоналів-управлінців. Саме за допомогою мережевої взаємодії підтримується постійний зв'язок усіх рівнів управлінської ланки з громадянським суспільством та бізнес-спільнотою. Така горизонтальна система взаємопідтримки сприяє тому, що структури влади та суспільство в цілому змінюються кардинально, утворюючи для пересічних громадян нові можливості.

У контексті ствердження нової комунікаційної парадигми публічного управління відбувається конвергенція трьох сфер: комунікацій, обчислювальної техніки та інформаційного накопичення. Такий синтез інформаційно-комунікаційного забезпечення сприяє імплементації нових вимог щодо модернізації адміністративної діяльності.

На ці аспекти одним з перших учених вказав М. Кастельс, який фокусує увагу на тому, що процес модернізації інформаційного забезпечення сфери публічного управління кардинальним чином змінює і саму парадигму публічного управління на всіх рівнях: місцевому (зокрема, модернізується управління містами, що розростаються внаслідок застосування технологічних інновацій), державному (автор, зокрема, звертає увагу на динамічну перебудову державного управління у США та країнах, що отримали назву «азіатських тигрів»), а також глобальному. Глобальна складова за нових умов забезпечує функціонування мережевої культури публічного управління, яка створюється в контексті високої конкуренції, взаємоповаги та визнання спільних цінностей усіх учасників цієї мережі [1].

Проаналізовані підходи дозволяють сформулювати кілька основних напрямів вирішення прикладних проблем організації інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні.

1. Зміни управлінської та комунікаційної парадигм взаємообумовлені. Таким чином, розвиток електронного урядування на рівні територіальних громад, удосконалення інформаційного забезпечення різних управлінських процедур, у тому числі і з надання муніципальних послуг, є об'єктивно обумовленим та органічним продовженням адміністративної реформи в Україні. Тому ці питання потребують першочергової уваги та підтримки.

2. Поширення сучасних ІКТ в публічному секторі вимагають постійної роботи з розвитку соціального інтелекту усіх учасників управлінської комунікації, а, насамперед, громадян і управлінців. Це вимагає розширення напрямів їх підготовки до життя та роботи в умовах інформаційного суспільства. Мають змінитися форми управлінської діяльності. Упровадження нових ІКТ у сфері муніципального управління веде за собою не лише потребу постійного підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування, але й розробки та реалізації навчальних програм для громадян, що дозволить їм стати повноцінними учасниками комунікативної взаємодії.

3. Надання муніципальних послуг як провідний напрям діяльності органів місцевого самоврядування та комунальних організацій і підприємств має здійснюватися з використанням сучасного інформаційного забезпечення. Розробка його моделі має базуватися на теоретико-методологічних основах апробованої європейським досвідом інновативній комунікативній парадигмі.

### **Список використаних джерел**

1. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Мануэль Кастельс; пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.

2. Куницына В. Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение / В. Н. Куницына // Теоретические и прикладные вопросы психологии. – 1995. – Вып. 1. – Ч. 1. – С. 32 – 41.

3. Орлов О. В. Інноваційні процеси в державному управлінні : монографія / О. В. Орлов. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2012. – 196 с.

### **Світлана ДЕНИСОВА**

*керівник апарату Павлоградської  
районної державної адміністрації,  
слухач ДРІДУ НАДУ*

## **ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДЕРЖАВНОГО ТА МУНІЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ В РОСІЙСЬКІЙ ФЕДЕРАЦІЇ**

У Російській Федерації перші спроби адаптації ідей «електронної держави» до наявних умов припадають на 1999 рік, коли їх почали озвучувати на рівні ідей та незалежних дослідницьких пропозицій. Через кілька років були вироблені основні орієнтири побудови в Росії системи електронного управління державою (E-Government або E-Administration). Зокрема, для формування інфраструктури електронного управління державою були прийняті цільові програми, реалізація яких триває по цей час, а також заходи з модернізації системи публічного управління з метою приведення її у відповідність до потреб входження Росії в спільноту інформаційно розвинутих держав. По-суті,



створення та удосконалення системи електронного управління в останні роки стало одним з важливих напрямків соціально-економічного розвитку Росії.

У цілому основні напрямки та проблеми формування системи електронного управління Російської Федерації можна охарактеризувати так. Основною метою модернізації системи публічного управління вважається необхідність створення умов для подальшого розвитку демократії, підвищення ефективності функціонування економіки, державного та муніципального управління за рахунок введення та систематичного використання в управлінській діяльності нових інформаційних технологій, спрямованих на забезпечення прав, на вільний пошук, отримання, передачу, виробництво та поширення інформації, а також підготовки спеціалістів з інформаційних технологій та кваліфікованих користувачів.

Розвиток та широке застосування інформаційних технологій (ІТ) є глобальною тенденцією світового розвитку та науково-технічної революції останніх десятиліть. Застосування Інтернет-технологій має вирішальне значення для підвищення конкурентоспроможності економіки, розширення можливостей її інтеграції у світову систему господарювання, підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування [1, с. 16 – 18].

Для прискорення процесів інформаційного обміну в економіці та суспільстві в цілому, у тому числі між громадянами та органами публічної влади, підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування, 28 січня 2002 року була прийнята федеральна цільова програми «Електронна Росія», яка діяла протягом 2002 – 2010 років. На першому етапі було заплановано формування програми розвитку інформаційного суспільства в Росії (2000 – 2004 рр.); на другому – визначення пріоритетів інформатизації органів державної влади і впровадження електронного урядування (2004 – 2006рр.); на третьому – формування нормативної правової бази розвитку електронного урядування як компонента адміністративної реформи (з 2006р.).

З грудня 2009 р. у Росії почав діяти єдиний портал державних послуг. На ньому представлено де і які послуги надаються і які документи необхідні для їх отримання, роздрукувати бланки і навіть заповнити їх на порталі. Особливу увагу розробники приділили інтерфейсу сайту, щоб він був зрозумілим будь-якому користувачеві.

На першому етапі в цьому єдиному он-лайн-довіднику була доступна інформація про більш ніж 100 федеральних послуг, включаючи 74 пріоритетних, а також про більш ніж 250 регіональних. На цей час портал регулярно поповнюється і наповнюється [3, с. 111–115].

Станом на кінець 2010 року ефективність реалізації програми оцінювалась як низька: в повній мірі електронний документообіг між державними органами, а також електронні комунікації між державними органами та громадянами не функціонували. Ефективність державного управління в Росії, за оцінками Світового банку, за ці роки практично не змінилася. Спочатку планувалося направити на реалізацію програми 77 млрд. руб. (за цінами 2002 року), фактично було використано лише 21 млрд. руб. У

зв'язку з цим в кінці жовтня 2010 року була прийнята довгострокова цільова програма «Інформаційне суспільство».

Однак, в 2012 році ООН опублікувала своє дослідження та рейтинг рівня розвитку електронного уряду в світі, де позиції Росії суттєво поліпшилися. Документ під назвою «E-Government Survey 2012: E-Government for the People» оцінює готовність і можливості державних органів у 193 країнах для використання ІКТ у наданні державних послуг.

В укладеному рейтингу країни ранжируються на основі зваженого індексу оцінок за трьома основними складовими: масштаб і якість он-лайн-послуг, рівень розвиненості ІКТ-інфраструктури та людський капітал. Показник по кожній з цих трьох складових, у свою чергу, складається з оцінки ряду параметрів. Так, враховуючи показник за он-лайн-сервісами, дослідники оцінювали головний державний портал країни, головний портал державних послуг, а також сайти різних міністерств. До уваги приймався як контент, так і доступність різних сервісів. Рівень розвитку ІКТ-інфраструктури оцінювався з урахуванням таких показників як кількість Інтернет-користувачів, число постійних абонентів проводового Інтернету та інших на 100 жителів. При оцінці людського капіталу в розрахунок приймалися такі показники як рівень грамотності населення та сукупний відсоток учнів на різних ступенях отримання освіти.

У підсумку Росія в рейтингу піднялася до 27 місця, поліпшивши свої позиції на 32 пункти – в минулому рейтингу вона перебувала на 59 місці. Для порівняння – Україна, опустившись за рік на 14 позицій, посідає 67 місце [2].

Таким чином, на сьогодні в Росії, завдяки пропагандистській урядовій машині та авторитетним медіа-персонам, ідея електронного врядування поступово стає «модною темою». Незважаючи на певну декларативність дій, реальних справ тут теж зроблено чимало: діє популярний у населення портал «Большое правительство», створено спеціальну посаду міністра з питань «Відкритого уряду», на законодавчому рівні зобов'язано кожен державний орган мати власний сайт для прийому звернень громадян тощо. Для нашої держави проаналізований російський досвід є цінним для наслідування, тому що в розвитку електронного уряду і Росія, й Україна виходили з приблизно однакових передумов. Переймаючи кращі практики наших сусідів у сфері електронного управління та враховуючи їх промахи, ми можемо надати більш динамічного розвитку цьому напрямку модернізації публічного управління.

### **Список використаних джерел**

1. Тадеєв А. А. Электронное государство : монография / Тадеєв А. А., Усанов В. Е. – М. : Элит, 2008. – 312с.
2. ООН оприлюднила рейтинг країн за рівнем розвитку електронного уряду // ВКурсе [Електронний ресурс]. – Режим доступу: vkurse.ua.
3. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід / автор. кол. К. Синицький, Я.Олійник, М. Міхальов та ін.; за заг. ред. С. Чукут, О. Загвойської. – К. : НАДУ, 2010. – 144с.

**Михайло ДЗИГОВСЬКИЙ**

*науковий співробітник кафедри управління  
інформаційно-освітніми проектами  
Дніпропетровського обласного інституту  
післядипломної педагогічної освіти*

## **УПРАВЛІННЯ У ГАЛУЗІ ОСВІТИ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ СУСПІЛЬСТВІ: ОКРЕМІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ**

Інформація стає головним ресурсом розвитку суспільства. Вона переважає у сфері зайнятості, велика частина населення бере участь у сфері отримання, перетворення і передачі інформації. Виробництво інформації та комунікації стають центральними процесами. Нове інформаційне суспільство відрізняється розширенням інформаційного простору людини: інтенсивно розвиваються технічні засоби перетворення і поширення інформації, доступ до неї, поширення персональних комп'ютерів, Інтернету. Інформатизація найважливіших сфер діяльності змінює комунікативне поле, створюється цілісна індустрія інформації.

Управління у галузі освіти (управління освітою) в інформаційному суспільстві є ключовими поняттями при переході від індустріального суспільства до інформаційного. Зміст поняття «інформаційне суспільство» та його вплив на розвиток людства в наш час є досить суттєвими, тому і постають питання щодо забезпечення державного управління освітою в сучасних умовах, питання державної політики у цій сфері та особливостей здійснення державного управління освітою в умовах інформаційного суспільства.

Основною характерною рисою сучасного управління є вивчення, розуміння та регулювання інформаційних процесів, які відбуваються в тому чи іншому об'єкті, адже управління за своєю сутністю – це процес переробки інформації: взаємодія його підсистем являє собою інформаційний обмін. Від уміння керівників організувати своєчасне надходження інформації, її обробку, збереження, раціональне використання залежить якість та ефективність управлінських рішень [1].

Інформаційне забезпечення управління загальноосвітнім навчальним закладом може розумітися як спеціально організована система збору, обробки, збереження та наступного використання чітко визначеної інформації, яка відображає і забезпечує реалізацію цілей та завдань управління.

Поняття єдиної інформаційної освітньої мережі можна визначити як об'єднання освітянських організацій з метою збору, аналізу, реферування та розповсюдження інформації серед освітян та широкої громадськості.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в управлінні освітою є складовою розвитку Єдиного інформаційного освітнього середовища. Без чіткої організації роботи центрального органу системи управління освітою неможливо організувати управління всією системою в цілому [3]. Для створення єдиної інформаційної системи управління необхідно використовувати інформаційно-програмні засоби.

При цьому актуальною є розробка науково-методичних основ управління якістю в життєвому циклі інформаційно-програмних засобів, що базується на системному аналізі вимог міжнародних стандартів в області систем менеджменту якості та засобів інформаційних технологій. Стратегічним завданням в життєвому циклі сучасних інформаційних систем є забезпечення необхідної якості інформаційно-програмного засобу. Системна ефективність цільового застосування програмних засобів визначається ступенем задоволення потреб управлінців. Усі вимоги до якості, крім функціональної придатності, повинні бути систематизовані і представлені конструктивними характеристиками якості інформаційно-програмного засобу.

Доступні ресурси для розробки і забезпечення всього життєвого циклу інформаційно-програмних засобів включають реальні фінансові, часові, кадрові та апаратні обмеження, в умовах яких відбувається створення і вдосконалення комплексів програм. Ці фактори проявляються як додаткові характеристики процесів і продуктів, які слід враховувати і оптимізувати в життєвому циклі інформаційно-програмних засобів [2].

Базові стандарти життєвого циклу інформаційно-програмних засобів тісно пов'язані з методами і технологією їх розробки. Кожен стандарт для подальшого тривалого використання в проекті повинен пройти стадію формування, адаптації та параметризації стосовно до характеристик або процесів створення інформаційно-програмних засобів.

Для успішного і якісного формування єдиного для всіх рівнів управління освітою інформаційного забезпечення, упровадження ІКТ повинно починатись на рівні загальноосвітнього навчального закладу та на районних рівнях управління освітою. Реалізація наскрізної комп'ютерно-орієнтованої технології, що розгортається, починаючи з шкільного рівня, може бути застосована для формування інформаційних баз даних з обліку педагогічних працівників, контингенту учнів, матеріальної бази та інших баз даних, які складають інформаційну основу формування первинної статистичної звітності на рівні навчального закладу.

### **Список використаних джерел**

1. Биков В. Ю. Сучасна структура автоматизованої системи статистичної інформації про діяльність і розвиток загальноосвітньої школи / Биков В. Ю., Гапон В. В., Плескач М. Л. – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em4/content/07bvysct.htm>

2. Савченко З. В. Використання інформаційно-комунікативних технологій в управлінській діяльності загальноосвітнього навчального закладу. Режим доступу: <http://www.ime.edu-ua.net/em8/content/08szveeg.htm>

3. Кравчина О. Є. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні освітою в системі загальної середньої освіти. Інформаційні та комунікаційні технології навчання в системі загальної середньої освіти зарубіжних країн : навч.-метод. посіб. – К. : Педагогічна думка, 2012. – 144 с.

**Валерій ДРЕШПАК**

*доктор наук з державного управління, доцент,  
завідувач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ У РЕСПУБЛІЦІ МОЛДОВА**

Вивчення досвіду розвитку електронного урядування у провідних країнах світу та адаптація цього досвіду до українських умов, безумовно, є пріоритетним напрямом наукових досліджень у галузі державного управління. Разом з тим, дуже часто вдалі підходи до розв'язання актуальних проблем цієї сфери управлінської діяльності можна помітити насамперед у державах, які і територіально, і за рівнем розвитку у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) знаходяться з Україною поряд. До таких держав можна віднести, зокрема, Республіку Молдова.

Показовим є порівняння місця України та Молдови за низкою індексів і рейтингів країн світу щодо розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування, що були опубліковані 2012 року та переважно містять оцінки стану галузі у 2011 році.

За індексом розвитку електронного урядування ООН Україна посідає 68, а Молдова – 69 місце [5, с.126]. За цим індексом висвітлюються два основних аспекти, що впливають на розвиток електронного урядування в країнах: потенціал, здатність державного сектора до розгортання інфраструктури ІКТ, що дозволяє поліпшити якість послуг для бізнесу та громадян, а також наявність дій з боку уряду, спрямованих на підвищення рівня поінформованості населення [1, с. 23]. За розвитком он-лайнних послуг та їх компонентів Республіка Молдова має індекс 0,5163, а Україна – лише 0,4248. Цей індекс визначається шляхом оцінювання ступеня проходження етапів: упровадження, розширення інформаційних послуг, запровадження транзакційних послуг (саме за цим показником Україна суттєво відстає від Молдови), електронних комунікацій з громадськістю (тут також Молдова має дещо кращий показник, ніж Україна) [5, с. 123 – 124, 129]. За розвитком телекомунікаційної інфраструктури та її компонентів Республіка Молдова має індекс 0,3586, а Україна – 0,3535, поступаючись за показниками кількості Інтернет-користувачів та користувачів фіксованим телефонним зв'язком на 100 жителів [5, с.129]. За розвитком людського капіталу, одним з показників якого є рівень грамотності населення, Україна має індекс 0,9176, Республіка Молдова – 0,8129 [5, с.132]. У рейтингу країн світу за мережевою готовністю, що визначається за результатами аналізу 53 критеріїв, за якими виявляється наявність умов для розвитку ІКТ, готовність громадян, ділових кіл і державних органів до використання ІКТ, а також рівень використання ІКТ у суспільному, комерційному та державному секторах, Україна за підсумками 2011 року посідає 75, а Молдова – 78 місце зі 142 країн [3]. За індексом розвитку ІКТ, що визначається Міжнародним союзом електрозв'язку, Молдова посідає 62, а

Україна – 67 місце зі 155 країн [2]. За сукупним показником рівня електронної участі, що передбачає порівняльне оцінювання держав у сфері використання ІКТ для інформування урядовими структурами громадян, надання консультацій і забезпечення участі у прийнятті рішень, Республіка Молдова отримала 17 місце у світі з індексом 0,3947, а Україна – 26 місце з індексом 0,15179. У цілому цей показник покликаний визначити, наскільки активно, порівняно з іншими, певні держави використовують Інтернет-інструменти для комунікацій державних установ з громадянами, між собою, а також між громадянами. До речі, за цим показником Казахстан посів третє місце після Нідерландів і Республіки Корея, Російська Федерація – восьме, Польща – 25, Білорусь – 29 місце [5, с.125, 134]. Таким чином, аналіз наведених рейтингових оцінок і показників свідчить, що є низка аспектів розвитку електронного урядування, за якими Україні доцільно було б запозичити молдовський досвід.

Інтенсивний розвиток електронного урядування в Молдові почався останніми роками. З серпня 2010 року функціонує створений Урядом Республіки Молдова Центр електронного урядування ([www.egov.md](http://www.egov.md)), діяльність якого спрямована на забезпечення громадян країни публічною інформацією та послугами в режимі «нон-стоп», а також прозорості діяльності органів державного управління шляхом використання та просування інформаційних технологій в публічному секторі. За цей час реалізовано низку ініціатив для громадян, бізнесу, уряду. Так, введено в дію спрямовані на громадян сервіси: «Платформа відкритих даних», «Єдина платформа для публічних послуг», «Мобільний підпис», «Е-довідка про несудимість», «Реєстр місцевих актів».

Зокрема, завдяки Платформі відкритих даних ([www.data.gov.md](http://www.data.gov.md)) Уряд забезпечує доступ громадян та підприємств і організацій до пакетів даних публічного характеру, яких зараз на порталі налічується 608. Єдина платформа публічних послуг (<https://servicii.gov.md/>) працює як єдиний каталог публічних послуг органів державної влади і на цей час надає інформацію про 310 послуг, з яких 71 надається в електронній формі. «Мобільний підпис» є інноваційною послугою, що дозволяє за допомогою мобільного телефону отримувати доступ до електронних послуг, дозволяючи при цьому ідентифікувати та підтверджувати особу у віртуальному просторі. За допомогою «мобільного підпису» громадяни можуть засвідчувати документи, звіти, декларації, он-лайн заяви. Портал «Реєстр місцевих актів» ([www.actelocale.md](http://www.actelocale.md)) надає можливість громадянам та бізнесу мати доступ до централізованої бази документів, що приймаються всіма органами публічної влади Молдови. Він містить окремі реєстри: органів влади та документів, виданих ними.

Для бізнесу Центр електронного урядування пропонує інформацію про послуги «Е-ліцензування», «Швидка декларація», «Електронна декларація». Зокрема, послуга «Швидка декларація» являє собою автоматизований спосіб заповнення та надання документів податкової звітності з використанням технології штрих-коду.

Для органів державної влади введено сервіси: «Реєстр персональних даних», «Particip.gov.md», «M-pass». Упровадження платформи «Particip.gov.md» обумовлено тенденцією до впровадження в Республіці Молдова засад

партисипативної демократії, що передбачає залучення широкого кола учасників до формування та функціонування політичних і державних інститутів. У такий спосіб долаються недоліки представницької демократії, що часто обмежує участь громадян в управлінні державними справами лише їх виборчою активністю. Затвердження Урядом Республіки Молдова «Плану дій з Відкритого управління» у травні 2012 року поставило низку завдань, для розв'язання яких і використовується платформа «Particip.gov.md». За її допомогою громадяни можуть отримувати консультації (у тому числі в режимі он-лайн) щодо проектів нормативних актів. У межах цього проекту громадяни можуть підписатися на отримання розсилок новин, а також генерувати спеціальний код, який може бути розміщений на будь-якому сайті, завдяки чому автоматично з'являються проекти актів, що являють публічний інтерес. За допомогою платформи громадяни також можуть відслідковувати порядок денний публічних консультацій щодо проектів важливих документів. Показово, що ця платформа позиціонується як елемент Програми «Національна стратегія розвитку «Молдова 2020». Послуга «M-pass» забезпечує ідентифікацію осіб, що претендують на доступ до електронних послуг. Це відбувається шляхом ідентифікації цих осіб у кілька способів: через мобільний підпис, цифровий сертифікат, пароль.

Таким чином, розвиток електронного урядування в Україні та Республіці Молдова відбувається приблизно однаковими темпами. Проте окремі напрацювання сусідніх держав варті обопільної уваги, що актуалізує розвиток міждержавного та міжрегіонального співробітництва у цій сфері. Останнім часом Республіка Молдова виявляє досить високу активність з упровадження нових елементів електронного урядування, що заслуговує на зацікавленість цим досвідом і в Україні, яка має значно вищі, але поки що не реалізовані повною мірою, потенційні можливості.

### **Список використаних джерел**

1. Вершинская О. Н. Международные индексы готовности стран к информационному обществу / О. Н. Вершинская, О. А. Алексеева // Труды ИСА РАН. – Т. 61. – 2011. – № 2. – С. 19 – 25.
2. Индекс развития информационно-коммуникационных технологий в странах мира 2010 – 2011 / Международный союз электросвязи // Центр гуманитарных технологий [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://gtmarket.ru/news/2012/10/11/5059>
3. Рейтинг стран мира по сетевой готовности / The World Economic Forum, 2012; The Global Information Technology Report 2011 – 2012 // Центр гуманитарных технологий [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://gtmarket.ru/ratings/networked-readiness-index/networked-readiness-index-info>
4. Centrul de Guvernare Electronică [Resursă electronică]. – Accesa modul : <http://www.egov.md/>
5. E-Government: Survey 2012. E-Government for the People / United Nations; Department of Economic and Social Affairs. – New York : United Nations, 2012. – 144 p.

**Володимир ДУДНІК**

*завідуючий науково-дослідницькою лабораторією*

*інтенсивного та дистанційного навчання*

*Дніпропетровського обласного інституту*

*післядипломної педагогічної освіти*

## **УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ АТЕСТАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

Сучасний період розвитку суспільства характеризується сильним впливом на нього комп'ютерних технологій, які проникають у всі сфери людської діяльності, забезпечують розповсюдження інформаційних потоків в суспільстві, утворюючи глобальний інформаційний простір [1]. Невід'ємною і важливою частиною цих процесів є електронне урядування.

Електронне урядування – це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування з суспільством, людиною, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Безперервний процес створення, впровадження та розвитку складних соціальних систем, до яких відноситься державне управління, передбачає спрямованість на розвиток різноманітних електронних державних послуг, що охоплюють усі сфери життєдіяльності людей і громадян, організацій і функціонування державних органів, а також на проведення повномасштабного реінжинірингу адміністративних процесів. Однією з форм управлінської діяльності є атестація педагогічних працівників [2, с. 3].

Атестація педагогічних працівників – це визначення їхньої відповідності зайнятій посаді, рівню кваліфікації. Залежно від цього та стажу педагогічної роботи їм установлюється кваліфікаційна категорія, визначається тарифний розряд оплати праці, присвоюється педагогічне звання [4]. Атестація педагогічних працівників загальноосвітніх шкіл проводиться відповідно до ст. 49 Закону України «Про освіту» та регулюється діючим Типовим положенням про атестацію [5; 4].

Атестація у навчальному закладі є неперервним процесом. Вона розпочинається у вересні з моменту опублікування наказу по школі «Про створення атестаційної комісії» і завершується у квітні поточного навчального року, завершення атестації поточного навчального року є початком атестації нового складу педагогічних працівників у наступному. Тому атестацію розглядають як складову діяльності педагогічного колективу протягом усього навчального року [3].

Атестацію педагогічних працівників проводять у три основні періоди. На першому, підготовчому періоді члени педагогічного колективу ознайомлюються з основними атестаційними умовами й вимогами, що сприяє узгодженню громадської думки, запобігає майбутнім конфліктам. З цією метою проводяться інструктивно-методичні наради, засідання методичних об'єднань,



профспілкові збори, виготовляються спеціальні стенди. Формується атестаційна комісія.

Протягом другого періоду здійснюється оцінювання професійної діяльності педагогічних працівників за двома комплексними показниками – узагальненими підсумками діяльності та експертною оцінкою практичної діяльності. За першим показником учитель має право представити творчий звіт, науково-методичну чи дослідно-експериментальну роботу. Другий показник включає оцінку адміністрації школи, шкільного і районного методичного об'єднання, учнів і батьків, одержану на основі діагностування педагогічної діяльності, уточненого і скорегованого атестаційною комісією.

На третьому – заключному етапі – здійснюється фіксація результатів роботи вчителя, встановлюється кваліфікаційна категорія, присвоюється педагогічне звання.

Атестація педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів, незалежно від підпорядкування, типів і форм власності є обов'язковою і здійснюється, як правило, один раз на п'ять років.

На сьогодні особлива увага приділяється підвищенню ефективності навчально-виховного процесу за рахунок створення єдиного освітнього інформаційного простору та побудови спеціалізованих комп'ютерних систем у сфері освіти. З метою моніторингу результативності професійної діяльності педагогічних працівників пропонується впровадження електронної атестації педагогічних працівників.

Головними завданнями електронної атестації є:

- забезпечення організації перспективного та поточного планування атестації педагогічних працівників;
- створення системи організаційно-методичного забезпечення процесів атестації педагогічних працівників у відповідності з чинними нормативно-правовими актами;
- організація та забезпечення виконання заходів атестаційного циклу щодо атестації педагогічних працівників;
- забезпечення науково-методичного супроводу процесу атестації педагогічних кадрів;
- координація спільної діяльності атестаційних комісій усіх рівнів.

Серед різноманітних способів організації інформаційно-освітніх ресурсів обрано систему організації дистанційного навчання Moodle що має гнучкий інструментарій адміністрування та доступність для користувача. Система забезпечить в режимі он-лайн:

- викладення нормативно-правової документації для ознайомлення з основними атестаційними умовами й вимогами;
- здійснення оцінювання професійної діяльності педагогічних працівників за двома комплексними показниками – узагальненими підсумками діяльності та експертною оцінкою практичної діяльності;
- фіксацію результатів роботи вчителя.

Електронна форма атестації педагогічних працівників дозволить більш глибоко і всебічно вивчати, узагальнювати, об'єктивно оцінювати результати

професійної діяльності педагогів та сприятиме підвищенню рівня навчально-виховного процесу, баченню перспективи подальшого розвитку школи.

Впровадження електронної атестації в систему управлінської діяльності у галузі освіти та з використанням можливостей електронного урядування забезпечить прозорість процесу атестації, що сприятиме узгодженню громадської думки та запобігатиме майбутнім конфліктам при установленні кваліфікаційної категорії, визначні тарифного розряду оплати праці, присвоєнню педагогічного звання.

### **Список використаних джерел**

1. Дьяченко Ю. В. Опції освіти та їх роль в сучасному суспільстві / Ю. В. Дьяченко. – Режим доступу : <http://coolreferat.com/297916>
2. Концепція розвитку електронного урядування в Україні : схвалена Розпорядженням Кабінету міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>
3. Про загальну середню освіту : Закон України від 13.05.1999 № 651-XIV. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/651-14>
4. Про затвердження Типового положення про атестацію педагогічних працівників : наказ Міністерства освіти і науки України від 06.10.2010 № 930–Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1255-10>
5. Про освіту : Закон України від 23.05.1991 № 1060-XII. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1060-12>

### **Володимир ЄЖУНІНОВ**

*старший викладач*

*кафедри «Економічної кібернетики та*

*математичних методів в економіці»*

*Дніпропетровського університету*

*імені Альфреда Нобеля*

### **НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ**

Інформаційні та телекомунікаційні технології широко використовуються органами державного управління та місцевого самоврядування з метою підвищення якості надання послуг населенню. Без сучасних електронних технологій неможливо відповідати запитам і очікуванням споживачів. Незважаючи на активний розвиток телекомунікаційних технологій у всьому світі, в Україні населення, на жаль, не має повноцінної можливості отримувати державні та муніципальні послуги в електронній формі. Це свідчить про актуальність невідкладної наукової розробки нових підходів до організації роботи у цій сфері та підготовки пропозицій, які доцільно терміново впровадити на практиці.

Українське законодавство налічує значну кількість термінів, які визначають послуги, що надаються органами влади [1].

Основні ознаки адміністративних послуг (послуги, які надаються органом влади) – це:

- конкретний вид діяльності органу влади із виконання відповідної державної функції, встановленої законодавством;
- необхідність і, відповідно, можливість отримання цієї послуги передбачено законодавством;
- надається за зверненням споживача – фізичної та юридичної особи;
- для отримання якої споживач має виконати певні умови, які встановлені законодавством.

Розглянемо основні підстави умовної класифікації адміністративних послуг.

1. За змістом адміністративної діяльності:

- видача дозволів (на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами та ін.), у тому числі акредитація, атестація, сертифікація;
- реєстрація (прав власності, актів громадянського стану, суб'єктів підприємницької діяльності, об'єднань громадян тощо);
- легалізація документів (консульська легалізація), нострифікація (визнання дипломів, виданих в інших країнах) та верифікація (встановлення достовірності сертифікатів про походження товарів).

2. За змістом послуги: індивідуальні і комплексні.

- індивідуальні – надаються за конкретним запитом споживача або інших органів влади, які реалізуються і здійснюються в рамках взаємодії з іншим органом влади (довідки, дозволи, ліцензії і т.п.);
- комплексні – складаються з сукупності індивідуальних послуг (у контексті ідей і загальної тенденції надання державних послуг за принципом «одного єдиного вікна»).

Суть її в тім, що, користувач звертається до одного державного «базового» органу влади для отримання послуги від всіх «пов'язаних» з «базовим» органів влади, тобто він не зобов'язаний знати, як держава влаштована з погляду адміністративного розподілу. Це підтверджується у повсякденному житті, де громадяни переважно не розрізняють органи державного управління та органи місцевого самоврядування і разом сприймають їх як представників держави.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) можуть найкращим образом сприяти розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади у електронному вигляді.

Одним із завдань технологій електронного урядування є вдосконалення процедури надання та отримання адміністративних послуг шляхом використання ІКТ. Очевидно, удосконалена процедура надання адміністративних послуг сприятиме підвищенню їхньої якості.

Переведення взаємодії органів державної влади з організаціями та громадянами в електронну форму дозволить скоротити час надання державної

послуги та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням громадян в органи державної влади.

Найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, якщо надання цих послуг вимагає звернення до різних органів державної влади або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними.

На першому етапі необхідно визначити перелік державних послуг, що підлягають першочерговому переводу в електронний вигляд. Критерієм відбору є соціальна та суспільна значимість цієї державної послуги, а також соціально-економічний ефект від її переводу в електронний вигляд. Пріоритетність можна встановити також, виходячи з необхідності реалізації в першу чергу тих послуг, експлуатація яких створює інформаційну базу для реалізації «вторинних» електронних послуг.

При цьому можна виділити наступні пріоритетні групи адміністративних послуг для впровадження електронних засобів комунікації в процеси їхнього надання:

- державні послуги в сфері обліку земельних ділянок, об'єктів нерухомості, а також реєстрації прав на них та угод з ними;
- державні послуги в сфері забезпечення соціальної допомоги та соціальних виплат;
- державні послуги з оформлення правового стану громадян;
- державні послуги в сфері одержання дозволів для підприємницької діяльності.

На сьогодні вже починають впроваджуватися системи, що в майбутньому зможуть охопити перелічені послуги, наприклад, створено Єдиний державний портал адміністративних послуг. На жаль, портал фактично не надає інформації, більшість його сторінок перебувають на стадії розробки [5].

На другому етапі визначається порядок і черговість переводу послуг в електронний вигляд, проводиться модернізація відомчих інформаційних систем.

Наступним етапом повинно стати вдосконалення єдиного веб-порталу адміністративних послуг, як єдиного веб-ресурсу, який повинен інтегрувати у собі веб-ресурси усіх органів влади, що надають послуги і, таким чином, забезпечити отримання особою будь-якої адміністративної послуги шляхом автоматичного переходу до необхідного веб-ресурсу.

Вдосконалення механізмів надання державних послуг населенню є однією з актуальних проблем розвитку інформаційного суспільства.

Надання публічних послуг в електронній формі, засновано в першу чергу на можливості надання послуг через спеціально створені центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call-центри), портали надання державних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна» [6].

У цьому русі є певні позитивні рухи в Україні, зокрема:

1. Центри надання послуг створюються для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних державних послуг (прийом пропозицій, заяв, скарг, видача довідок) державними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Такі центри надання послуг необхідно розташувати у більшості з обласних центрів України, їх розміщення пропонується у приміщеннях міських, обласних й районних адміністрацій. Для забезпечення доступності інформаційних послуг в місцях обмеженого доступу населення до мережі Інтернет пропонується використати відділення УДППЗ Укрпошти.

2. Ефективним механізмом надання державних та муніципальних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт-технологій. Смарт-технології відносяться до розряду тих засобів інформатизації, які мають виражену соціальну спрямованість. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків, дозволяє побудувати ефективні схеми персоніфікованого розподілу і обліку використання адресної соціальної допомоги. Серед проблем, що стримують ефективне використання смарт-технологій є відсутність або недостатній рівень опрацювання прийнятих на державному рівні концептуальних, методологічних та нормативних документів.

3. Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультативної, навчально-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій електронного урядування у 2010 створено Національний центр підтримки електронного урядування.

І це ще не повний перелік можливих та необхідних завдань які необхідно виконувати та розвивати задля вдосконалення механізмів надання державних послуг населенню з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

### **Список використаних джерел**

1. Про адміністративні послуги : закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Ст. 44.
2. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : постанова Кабінету міністрів України від 3 січ. 2013 р. № 13 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 4. Ст. 9.
3. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету міністрів України від 15 лют. 2006 р. № 90-р. – Режим доступу : [zakon4.rada.gov.ua /laws/show/90 -2006-p](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p).
4. Державний комітет України з питань науки, інновацій і інформатизації. Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://dknii.gov.ua>.
5. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://poslugu.gov.ua>.
6. Національний центр підтримки електронного урядування. Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua>.

**Сергій КАНДЗІЮБА**

*кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри інформаційних  
технологій та інформаційних систем  
ДРІДУ НАДУ*

## **ІНТЕГРОВАНА СИСТЕМА ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ ЯК ЕЛЕМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ В УКРАЇНІ**

В основі діяльності електронного уряду лежить електронна взаємодія державних організацій і органів влади всіх рівнів як між собою, так і з іншими юридичними та фізичними особами. У той же час, в різного роду електронних реєстрах і базах даних накопичується, обробляється, систематизується найрізноманітніша інформація, у тому числі персональні дані громадян, що належить як власне державі, так і окремим органам влади, відомствам, муніципальним утворенням, державним і муніципальним установам і організаціям, а також приватним особам. У зв'язку з цим першочерговим завданням для реалізації функцій електронного уряду є створення інформаційно-технологічної інфраструктури, що дозволяє забезпечити обмін даними між всіма учасниками електронних взаємодій – державними організаціями та іншими юридичними і фізичними особами.

Інтеграція ІТ-ресурсів органів державного управління дозволяє оптимізувати витрати на інформатизацію організацій і установ, а також поліпшити якість державного управління. Зокрема у сфері праці та соціального захисту населення цього ефекту можна досягти за рахунок актуальнішої і повнішої інформації про громадян, які отримують соціальні виплати та користуються пільгами. Наприклад, інтеграція баз персональних даних різних відомств, підприємств і організацій дозволяє в автоматичному режимі нараховувати пенсії, надавати адресну соціальну допомогу, призначати субсидії на житлово-комунальні послуги, здійснювати компенсаційні виплати надавачам послуг громадянам пільгових категорій і т. д. Крім того, інтеграція забезпечує достовірність даних, отриманих з різних джерел, що є необхідною умовою недопущення нецільового використання бюджетних коштів.

Важливими кроками України в цьому напрямі є ухвалення законів «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [1], «Про адміністративні послуги» [2], розробка Національною комісією, що здійснює державне регулювання в сфері зв'язку та інформатизації, Концепції створення національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури України [3].

Прийняття вказаних документів означає, що подальша розробка інформаційно-комунікаційних систем органів державного управління і місцевого самоврядування повинна вестися з їх урахуванням. Це також стосується і державного управління в сфері праці та соціального захисту населення. Тому завдання проектування Інтегрованої системи обміну

інформацією (ICOI) у соціальній сфері на основі існуючої нормативно-правової бази є актуальним завданням.

У цій доповіді пропонується концепція сховища даних ICOI в системі державного управління соціальною сферою з урахуванням наявної в Україні нормативної бази, що дозволяє інтегрувати інформацію з баз даних, зареєстрованих в Державному реєстрі баз персональних даних і, на цій основі, повністю автоматизувати передачу і обробку інформації при наданні соціальних послуг. Сховище даних ICOI має бути автоматизованою інформаційно-технологічною системою, яка збирає дані з існуючих баз і зовнішніх джерел, формує, зберігає і експлуатує інформацію як єдину. Воно призначене для зберігання, оперативного одержання і аналізу інтегрованої інформації з усіх видів соціальних послуг, що надаються. Таким чином, може бути підвищена ефективність державного управління у зазначеній сфері, а соціальні послуги населенню надаватимуться більш оперативно та якісно.

Необхідною умовою забезпечення якісного надання соціальних послуг є вирішення таких трьох завдань, що потребує сучасної інформаційної підтримки.

1. Забезпечення достовірності і актуальності персональних даних про громадян.

2. Надання великої кількості усіх різновидів адресної допомоги, компенсаційних виплат, у тому числі за надані соціальні послуги, зокрема, на пільгових умовах.

3. Надання соціальних послуг впродовж всього життя людини.

Аналіз розглянутих завдань дозволяє зробити висновок про те, що для забезпечення ефективності державного управління у сфері надання соціальних послуг і дотримання основних принципів їх надання необхідне створення ICOI в соціальній сфері. Цю систему доцільно проектувати як PDM-систему (Product Data Management).

PDM-технологія є одною з основних складових концепції CALS (Continuous Acquisition and Lifecycle Support – безперервна інформаційна підтримка постачань і життєвого циклу), що використовується в промисловості. В основу концепції CALS була покладена ідея створення єдиного інформаційного простору (ЄІП) для всіх, хто мав, має або матиме відношення до продукту протягом всього його життєвого циклу (ЖЦ). Кожен з учасників ЖЦ продукту одержував вільний доступ до розділів необхідних йому даних з єдиного простору. Єдність інформаційного простору не мала на увазі фізичного розташування всієї електронної інформації в одному місці. Навпаки, передбачався так званий «розподілений» інформаційний простір, коли дані зберігаються, як правило, там, де вони створюються. Таким чином, при використанні CALS-технології інформація, що поступає на різних стадіях ЖЦ продукту від різних учасників робіт, розташованих в державі, в окремих випадках – по всьому світу, стає доступною будь-якому учасникові в необхідному для нього обсязі в слушний час і зручному вигляді. Це і складає єдиний інформаційний простір продукту [4].

При інтеграції всіх даних про продукт в рамках ЄІП застосовуються спеціалізовані програмні засоби – системи управління даними про продукт PDM. Завданням PDM-системи є акумуляція всієї інформації про продукт, що створюється прикладними системами, в єдину логічну модель. Процес взаємодії PDM-системи і прикладних систем будується на основі стандартних інтерфейсів.

Одними з найбільш важливих функцій ICOI у державному управлінні соціальною сферою, як PDM-системи, є:

створення єдиного сховища даних, наприклад, про пільговиків, що консолідує інформацію з усіх зареєстрованих баз даних, які містять персональні дані, необхідні для надання соціальних, у тому числі пільгових послуг;

створення інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що дозволяє реалізувати ефективну взаємодію державних органів та органів місцевого самоврядування, приватних організацій і підприємств для забезпечення інформаційної підтримки пільговиків впродовж всього їх життя;

автоматизація процесу ухвалення рішення про надання соціальної послуги.

Можна сказати, що перше завдання є необхідною умовою для вирішення наступних. Єдине сховище даних про пільговиків може бути створене на основі демографічного реєстру, відомчих ІС, комунальних ІС, приватних БД, що містять персональні дані.

Організації і підприємства, які мають в своєму розпорядженні бази персональних даних, до яких немає доступу через Інтернет, можуть частину персоніфікованої інформації, необхідної для надання соціальних послуг, розмістити в державній хмарі. Згідно з концепцією обчислювальної хмари програми запускаються і видають результати роботи у вікно стандартного веб-браузера на локальному ПК, при цьому всі застосування і їх дані, необхідні для роботи, знаходяться на віддаленому сервері в Інтернеті. Державна хмара – це приватна (корпоративна) хмара, що знаходиться під контролем держави, в якій розміщуються інформаційні системи, що містять конфіденційні або критично важливі для функціонування держави дані.

На цей час для багатьох держав хмарні обчислення – це реальність, повсякденна робота, завдяки якій стає можливим здійснити прорив по всіх основних напрямках інформатизації країни і отримати конкурентну перевагу у світовому масштабі. Наприклад, Великобританія, Німеччина, Італія, Іспанія і Франція, при тій динаміці, яка існує зараз, отримують до 2015 р. сумарний дохід від використання хмарних технологій по 177,3 млрд. євро в рік [5]. Якоюсь мірою це результат дії наддержавних програм стимулювання, наприклад, сьомої рамкової програми (FP7). Вона об'єднує всі дослідження і ініціативи ЄС в області хмарних обчислень.

Проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки:

- проектування сховища даних ICOI повинно здійснюватися з врахуванням законів «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про захист персональних даних», «Про адміністративні послуги», Концепції створення національної інформаційно-комунікаційної



інфраструктури Україні та інших документів, спрямованих на інтеграцію ІТ-ресурсів в органах влади;

- ІСОІ доцільно проектувати як PDM-систему;

- сховище даних ІСОІ може бути створене шляхом об'єднання персональних даних, необхідних для надання соціальних послуг, з демографічного реєстру і інших баз даних різної приналежності, зареєстрованих в Державному реєстрі баз персональних даних;

- у Державний реєстр баз персональних даних необхідно додати метадані, що дозволяють витягувати персоніфіковану інформацію необхідну для надання соціальних послуг;

- у демографічний реєстр для кожного громадянина доцільно додати посилання на ті бази в Державному реєстрі баз персональних даних, в яких містяться відомості про нього;

- при створенні сховища ІСОІ можуть бути використані хмарні технології, зокрема, модель державної хмари;

- доступ до сховища даних здійснюється через сервери ІСОІ, які включають сервер баз даних і сервер застосувань;

- доступ до сервера ІСОІ здійснюється через веб-інтерфейс, а також за допомогою термінальних пристроїв з використанням механізму електронної соціальної картки;

- створення сховища даних ІСОІ з урахуванням вищезазначених принципів дозволить повністю автоматизувати передачу і обробку інформації при наданні соціальних послуг.

### **Список використаних джерел**

1. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус : Закон України від 20 лист. 2012 р. № 5492-VI. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5492-17>.

2. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вер. 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/закон\\_україни\\_про\\_адміністративні\\_послуги](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/закон_україни_про_адміністративні_послуги).

3. Про прийняття за основу проекту рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації «Про затвердження Концепції створення національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури України» : Рішення НКРЗІ від 20 серп. 2012 р. № 473. – Режим доступу : [http://nkrzi.gov.ua/uk/activities\\_nkrzi/ruling2012/1348231899](http://nkrzi.gov.ua/uk/activities_nkrzi/ruling2012/1348231899)

4. Норенков И.П. Информационная поддержка наукоемких изделий (CALS-технологии) / И.П. Норенков, П.К. Кузьмик. – М. : Изд-во МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2002. – 320 с.

5. Облачные технологии позволяют государствам экономить миллиарды. – Режим доступа : <http://www.cnews.ru/reviews/free/infrastructure2010/articles/articles8.shtml>.

## **Олександр КАРПЕНКО**

*кандидат наук з державного управління,  
докторант кафедри державної політики та  
управління політичними процесами НАДУ,  
доцент кафедри інформаційної політики та  
технологій НАДУ*

### **ВИЗНАЧЕННЯ ТА ЕТАПИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ**

У процесі активної інтеграції України у міжнародні економічні та політичні структури, актуальним постає питання узагальнення та адаптації світового досвіду побудови системи надання послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування, з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних, зокрема так званих «портальних» та «хмарних» технологій. Вивчення іноземного досвіду формування та реалізації електронних державних (муніципальних) послуг спонукає до обґрунтованих досліджень сучасного стану цієї проблеми у світі з метою доцільності впровадження передових напрацювань у вітчизняну систему державного управління з урахуванням позитивного досвіду не тільки країн ЄС, але й партнерів по СНД, зокрема тих хто сьогодні пропонує Україні інтегруватись до Митного Союзу, а саме: Російської Федерації, Республіки Білорусь та Республіки Казахстан.

Слід погодись з думкою відомого вітчизняного вченого А. Семенченка, що орієнтованість влади на конкретного користувача – центральний елемент реформування державного управління. Вдосконалення сфери управлінських послуг базується на розумінні вимог споживача, тому послуги в режимі он-лайн нічим не відрізняються від інших. Увага до потреб користувача електронних послуг означає, що він не повинен розбиратися в складнощах урядових структур та їх взаємодій. Мережі Інтернет зможе допомогти в цьому, оскільки дає можливість владі виступати у якості уніфікованої організації та забезпечувати якісні безперервні електронні послуги [2, с. 211].

Ухвалений Закон України «Про адміністративні послуги» [7] не вирішує безлічі ключових проблем, що пов'язані з формуванням та реалізацією послуг державного управління. Органами державної влади та місцевого самоврядування на свій власний розсуд складені переліки «державних», «адміністративних», «електронних» та інших послуг. Основною помилкою авторів зазначеного законодавчого акту є викривлене розуміння основних засад сервісної держави, а також недостатнє науково-теоретичне обґрунтування основних термінів. Насамперед, в Україні й досі відсутнє законодавче тлумачення базового терміну «електронні послуги». Натомість, як приклад наведемо визначення, що застосовуються у нормативно-правовій базі Росії, Білорусі та Казахстану, а також Міжпарламентської Асамблеї країн-учасниць СНД (табл.1).

**Нормативно-правове визначення терміну «електронні послуги»  
провідними країнами СНД – засновниками Митного союзу**

Країна	Дефініція
<b>Республіка Білорусь</b>	<b>Електронна послуга</b> – діяльність із здійснення пошуку, отримання, передавання, збирання, обробки, накопичення, зберігання, розповсюдження та (або) надання інформації, а також захисту інформації, що реалізується із застосуванням телекомунікації та обчислювальної техніки [4].
<b>Республіка Казахстан</b>	<b>Інформаційні послуги</b> – діяльність з надання електронних інформаційних ресурсів користувачам. <b>Інтерактивні послуги</b> – діяльність з надання електронних інформаційних ресурсів користувачам відповідно до їх запитів або за згодою сторін, яка потребує взаємний обмін інформацією. <b>Транзакційні послуги</b> – діяльність з надання електронних інформаційних ресурсів користувачам відповідно до їх запитів або за згодою сторін, яка потребує взаємний обмін інформацією, здійснення платежів та інших дій із застосуванням електронного цифрового підпису. <b>Електронні послуги</b> – надання фізичним та юридичним особам інформаційних, інтерактивних та транзакційних послуг із застосуванням інформаційних технологій [5].
<b>Російська Федерація</b>	<b>Надання державних та муніципальних послуг в електронній формі</b> – надання державних та муніципальних послуг з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій, в тому числі з використанням порталу державних та муніципальних послуг, багатофункціональних центрів, універсальної електронної карти та інших засобів, включаючи здійснення в рамках такого надання електронної взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, організаціями та заявника [6].
<b>МПА СНД</b>	<b>Електронна державна послуга</b> – державна послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну мережу з використанням інформаційних технологій. <b>Електронна послуга</b> – послуга, надання якої здійснюється із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних [3].

На підставі аналізу наведених у таблиці визначення, на думку автора, під електронними послугами державного управління слід розуміти процес формування та реалізації управлінських сервісів органів виконавчої влади з використанням інформаційно-комунікаційних технологій в рамках електронної взаємодії різних суб'єктів влади та громадськості. Натомість, до електронних державних (муніципальних) послуг слід віднести завершений процес законодавчо визначеної реалізації управлінських сервісів (послуг) органів

державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій через відповідні центри отримання та Екстранет-портали надання послуг за принципом «єдиного вікна» в рамках електронної взаємодії різних суб'єктів влади між собою (government to government, G2G), населенням (government to citizen, G2C) та бізнесом (government to business, G2B), із застосуванням електронно-цифрового підпису та за умови здійснення електронних платежів (для платних послуг).

Аналізуючи класичну теорію розвитку «E- governmentcy» та адаптуючи її до вітчизняних реалій реформування державного управління, що базуються на інноваційних принципах сервісної держави, автором у попередніх дослідженнях на прикладі Російської Федерації вже розглядалися деякі етапи впровадження електронної взаємодії G2G, G2C, G2B через застосування державних (муніципальних) порталів надання управлінських послуг [2, с. 219]. Однак, попередня поетапна класифікація впровадження електронних послуг (е-послуг) потребує певного удосконалення, оскільки обмежується лише трьома складовими. На нашу думку, створення порталів надання послуг державного управління відбувається за п'ятьма ступенями розвитку електронної взаємодії, а саме:

*I етап* – інформативно-організаційний: на первинному електронному ресурсі для ознайомлення громадян розповсюджено загальну інформацію (із застосуванням пошукового сервісу) як про процедуру та місце отримання державної або муніципальної послуги, так і про суб'єкти її надання (органи державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, які перебувають в їхньому управлінні);

*II етап* – комунікативно-забезпечувальний: у контенті веб-сайту (базовому прототипі веб-порталу) створено необхідні масиви (бази) даних про послуги та розміщено необхідні форми, бланки, шаблони, зразки з метою «скачування», тактильного заповнення й подальшого подання (особистого) до відповідних суб'єктів або центрів надання послуг ;

*III етап* – інтерактивно-процедурний: на створеному веб-порталі розпочато двосторонню реалізацію взаємодії надавач-користувач послуги через безпосереднє електронне заповнення відповідних форм, бланків і шаблонів, проведення моніторингу здійснення процедури (отримання інформації про хід) надання сервісу із зазначенням конкретних виконавців, кінцевого строку (терміну) реалізації та місця отримання результатів;

*IV етап* – операційно-транзакційний: на багатофункціональному веб-порталі забезпечено процедурно завершену двосторонню взаємодію надавача та користувача послуги, який звертаючись для її отримання (подаючи всі необхідні е-документи), має можливість не тільки інтерактивно моніторити процес реалізації сервісу (одержувати інформацію про хід процедури), але й отримує кінцевий результат (продукт) виконання в електронному вигляді із застосування електронно-цифрового підпису (або електронне підтвердження фактичного результату виконання), здійснивши відповідні (у разі необхідності) е-платежі, у тому випадку коли це не заборонено законодавством.

*V etan* – тотально-всеохоплюючий (глобальний): розбудовується єдина система електронних ресурсів органів державного управління, яка охоплює всі портали послуг, що надаються органами влади та делегуються приватному сектору (реалізовано найскладніший рівень застосування електронної демократії). Користувачі порталів не лише отримують продукти (результати) сервісної діяльності влади, але й здійснюють громадський контроль за її виконанням й безпосередньо впливають на формування державної політики у сфері надання послуг.

### Список використаних джерел

1. Електронне урядування : опор. конспект лекцій / Дзюба С. В., Жилияєв І. Б., Полумієнко С. К. [та ін.] ; за ред. А. І. Семенченка. – К. : [Б. в.], 2012. – 264 с.

2. Карпенко О. В. Розбудова системи порталів послуг органів виконавчої влади України у рамках реалізації Ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд» / О. В. Карпенко // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львів. регіон. ін-ту держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України / за заг. ред. В. С. Загорського, А. В. Ліпенцева. – Л. : ЛРІДУ НАДУ, 2012. – Вип. 32. – С. 216–223.

3. Модельный закон об электронных государственных услугах [Электронный ресурс] : постановление Межпарламент. Ассамблеи государств-участников СНГ от 7 апр. 2010 г. № 37-7 // Законодавство України. – К., 2010. – Режим доступа: [http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=997\\_m99](http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=997_m99). – Загл. с экрана.

4. О Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь на период до 2015 года и плане первоочередных мер по реализации Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь на 2010 год [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Республики Беларусь от 9 авг. 2010 г. № 1174 // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Минск, 2010. – Режим доступа: <http://pravo.by/main.aspx?guid=3871&p2=5/32317> – Загл. с экрана.

5. Об информатизации [Электронный ресурс] : Закон Республики Казахстан от 11 янв. 2007 г. № 217-III ЗРК // Казахстанская правда. – Астана, 2007. – 27 янв. (№ 15). – Режим доступа: [http://www.kazpravda.kz/\\_pdf/jan07/270107law.pdf](http://www.kazpravda.kz/_pdf/jan07/270107law.pdf). – Загл. с экрана.

6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Рос. газета. – Москва, 2010. – 30 июля (№ 5247). – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html>. – Загл. с экрана.

7. Про адміністративні послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI // Законодавство України. – К., 2012. – Режим доступа: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. – Назва з екрана.

**Сергій КІЯН**

*магістр державного управління,  
старший викладач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем  
ДРІДУ НАДУ*

## **УПРОВАДЖЕННЯ ПЛАТФОРМИ SHAREPOINT ЯК ЗАСІБ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ**

Сприяння та підтримка ініціатив з упровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (НІКТ) є одним з пріоритетів сучасної державної політики України. В умовах змін у соціально-економічній, суспільно-політичних сферах життєдіяльності суспільства, НІКТ мають бути впроваджені не лише в комерційних, високо технологічних підприємствах, але й бути успішно реалізованими у сучасному публічному управлінні. Забезпечення умов впровадження та розвитку НІКТ передбачає наявність тісної взаємодії інститутів держави, об'єднань громадян, вищих навчальних закладів.

Запровадження НІКТ в органах публічної влади має свої особливості та чітко виражені чинники, притаманні процесу публічного управління. Особливо на етапі адміністративного реформування потребує гнучкості, динамізму та готовності державного службовця до докорінних змін, покликаних змінити характер роботи, посиливши її аналітичну складову в процесі прийняття рішень з управління або регулювання в визначеному секторі. Постійно зростають обсяги інформації, потік управлінських документів, ускладнюючи технології та процедури діловодства. При цьому виробляється та дублюється набагато більше документів та збирається більше інформації, ніж це потрібно в процесі управління. У той же час відчувається нестача інформації, потрібної для аналізу нових тенденцій і протиріч, що виникають в державно-управлінських відносинах у суспільстві. Це свідчить про хибну спрямованість інформаційних потоків, дублювання функціональних обов'язків службовцями різного рівня.

Забезпечення відкритості органів влади у частині прийняття управлінських рішень, розробки й обговорення їх проектів, якісне та виправдане користування національними ресурсами в цілому та ресурсами територіальних громад на місцевому рівні є основною задачею, яку можна вирішити у тому числі з використанням НІКТ.

Серед чинників, що впливають на якість, терміни, повноту обробленої інформації можна виділити такі:

- висока конкуренція на ринку послуг;
- надмірне втручання з боку держави;
- велика кількість надмірної та неструктурованої інформації (складний пошук, складність прийняття рішення);
- необхідність працювати та приймати рішення у режимі «24/7» в будь-якому місці, на будь-якому пристрої, що є під рукою (абсолютна мобільність);

- необхідність оптимізувати робочі процеси, для набуття ефективності, прозорості, ближчими до споживачів публічних послуг;
- необхідність бути присутнім в соціальних мережах;
- виконавці можуть виконувати свої обов'язки на власних або виданих мобільних пристроях (BYOD).

Потреби сучасного публічного управління вимагають вчасного прийнятих важливих рішень, можливості гнучко змінювати ці рішення згідно з новими вхідними даними або зміни очікуваних результатів. Саме перелічені вище чинники і є частиною технічного завдання щодо проектування сучасної системи інформаційного забезпечення публічного управління.

Упровадженню платформи SharePoint для реалізації завдань публічного управління сприятимуть такі її загальні можливості:

- абсолютна мобільність, можливість віддаленої та мобільної роботи 24 години на добу в будь-якій точці світу, робота на BYOD пристроях;
- абсолютна мобільність (вибір операційної системи), можливість роботи на iPhone, iPad, Android, Mac OS X, Windows Phone / RT і інших пристроях;
- порталні рішення для простої і швидкої публікації інформації і управлінню контентом організації (ECM);
- спільна робота (Collaboration) із завданнями, календарями, документами, проектами, довідниками, таблицями та списками, даними, людьми, KPI, робочими процесами;
- можливість систематизації та автоматизації робочих процесів (Workflow), створення електронного документообігу, управління життєвим циклом документів;
- контентний пошук (індексація і пошук по вмісту документів);
- вбудовані аналітичні інструменти, у т.ч. для організації Dashboards з KPI, вітрини для даних;
- можливість інтеграції з ERP, CRM, BI, Exchange, Service Desk і іншими системами користувачів.

Додатковими можливостями платформи, які також можуть розглядатися як значимі в системі публічного управління, є:

- корпоративна соціальна мережа як інструмент спільної роботи і збереження інформації в єдиному місці;
- повна інтеграція з Microsoft Office и Office:mac (Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Access, Visio, InfoPath, Project ...);
- можливість організації форумів, опитувань, Wiki, баз знань;
- наявність версій кошика захистять контент організації, дозволять відстежити і відновити всі зміни в документі або списку SharePoint;
- підписка на додавання / зміни будь-якого контенту;
- безпека, настройка прозорих доступів до будь-якого контенту і робочим процесам, інтеграція з Active Directory, RMS, можливість аутентифікації через FaceBook, LinkedIN [1].

Виходячи із зазначених можливостей, упровадження платформи SharePoint відповідає сучасним викликам та потребам публічного управління, у тому числі: необхідності розвитку безпаперового документообігу, наданню електронних послуг населенню та швидкої відомчої і міжвідомчої комунікації органів управління.

Отже, питання впровадження НІКТ стало важливим елементом становлення публічного врядування в Україні. Останнім часом суттєво підвищено можливості НІКТ щодо впливу на якість управління та зворотного зв'язку з мешканцями громади щодо прийняття рішень.

Подальше дослідження проблеми розвитку НІКТ як напряду державної підтримки публічного управління в Україні передбачає ґрунтовний аналіз практичної діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо реалізації законодавчих засад сприяння впровадженню НІКТ, порівняння сучасного українського та зарубіжного досвіду у цій сфері.

### **Список використаних джерел**

1. Microsoft SharePoint 2010. Полное руководство / Майкл Ноэл, Колин Спенс; [пер. з англ. Я. Волкова, А. Моргунова]. – М. : Вільямс, 2011. – 880 с.

#### **Ілона КЛИМЕНКО**

*кандидат фізико-математичних наук, доцент,  
доцент кафедри  
інформаційної політики та технологій  
НАДУ при Президентові України*

### **АРХІТЕКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ УКРАЇНИ**

Основою впровадження в життєдіяльність держави і суспільства технологій електронного урядування є розробка його архітектури, тобто логіка та технологія його функціонування як цілого. Саме через відсутність такої системи утворюючої компоненти електронного урядування, як його архітектура, виникають труднощі в реалізації прийнятих національних і відомчих програм розбудови електронного врядування. На сьогодні в Україні не існує розробленої і прийнятої архітектури електронного врядування, заснованої на принципах міжвідомчої взаємодії, єдиної моделі представлення і обробки даних, моделі бізнес-процесів та адміністративних регламентів з точки зору функціональності системи державного управління в Україні.

Дотримання єдиних принципів і стандартів розробки архітектури державних установ та архітектури електронного урядування повинно забезпечити: єдині стандарти при застосуванні ІКТ для підвищення ефективності та якості роботи центральних, регіональних, місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування; прийняття



стандартизованої архітектури, що скоординує розробку і розповсюдження однорідних єдино форматних інформаційних систем, адміністративних бізнес-процесів та алгоритмів надання електронних державних послуг на операційному рівні. Розробка архітектури на національному рівні має складові: розробка методології опису архітектури та закладених в неї принципів, розробка самої архітектури на всіх рівнях ієрархії державного управління. Слід зазначити, що розробка архітектури електронного врядування на національному рівні повинна бути оригінальною для кожної країни, враховувати особливості державного устрою, території, політичного управління, нормативно-законодавчої бази, рівень розвитку та використання ІКТ в державному секторі і суспільстві. Оригінальність може бути забезпечена виключно вітчизняною розробкою або суттєвою адаптацією успішних зарубіжних архітектурних проєктів та методик. Є низка успішних проєктів архітектури електронних урядів, зокрема опис архітектур та методики консалтингових компаній Gartner Group і Meta Group, методика FEAF (Federal Enterprise Architecture Framework) Федеральної Архітектури США, стандарти та архітектура прикладних систем електронного уряду Німеччини SAGA (Standards and Architecture for e-government Applications), архітектура взаємодії електронного уряду Великобританії e-GIF (e-Government Interoperability Framework) [1]. Основна мета згаданих методик та архітектур – забезпечення умов для сумісної розробки процесів, стандартів сумісності та обміну інформацією між державними органами, організаціями, громадянами. Архітектура електронного врядування є динамічною внаслідок змін нормативно-законодавчої бази, впровадженню інноваційних ІКТ, удосконалення базового програмного та апаратного забезпечення, скорочення/зростання витратної частини державного та місцевого бюджетів на інформатизацію. Невід'ємною частиною архітектури є стратегічне планування цільової архітектури та її окремих сегментів (функціональна архітектура органів державної влади та місцевого самоврядування, архітектура даних та інформаційного забезпечення, архітектура забезпечень, архітектура інфраструктури); етапів її реалізації, коректування та ресурсного забезпечення протягом п'яти років.

Якщо говорити про єдину архітектуру електронного врядування в Україні, то вона знаходиться в стадії планування. Побудовані приватними компаніями-розробниками інформаційні системи для окремих державних установ не можуть бути інтегрованими, використовувати єдиний контент та інструментарій. Тому нагальною проблемою для України є розробка і впровадження сервіс-орієнтованої архітектури електронного врядування. Однією з її головних складових повинні бути стандартизовані моделі опису та реалізації бізнес-процесів, адміністративних регламентів, накопичення та обробки інформаційного забезпечення, представлення даних, застосування прикладних систем та технологій.

Основна складність реалізації проєктів у сфері електронного урядування та міжвідомчих проєктів полягає в організації процесу прийняття відповідних стандартів та узгодження архітектур інформаційно-комунікаційних технологій

різних організацій і установ, ці стандарти передбачають наступні типи: стандарти даних, стандарти міжвідомчого обміну інформацією, стандарти метаданих і пошуку інформації, стандарти безпеки (причому ці стандарти є динамічними, тобто постійно оновлюються та вдосконалюються).

Для трансформаційних перетворень держави в сервіс-орієнтовану через надання фізичним і юридичним особам через мережу Інтернет адміністративних послуг загального призначення та таких, що потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин та забезпечення цілісності і достовірності інформації (послуги спеціального призначення), а також організувати надійну та захищену інформаційну інтеграційну взаємодію між органами виконавчої влади можна включити в архітектуру електронного урядування України таку складову, як урядовий шлюз (один із компонентів Архітектури взаємодії електронного уряду Великобританії e-GIF), що містить: веб-вузли і портали окремих установ; аутентифікацію і реєстрацію користувачів; контроль транзакцій і маршрутизацію документів; інтеграцію і механізм правил на основі протоколу SOAP і стандарту UDDI; сервери інтеграції державних установ.

Архітектура електронного урядування України повинна також включати: планування і прийняття рішень щодо інвестицій (бюджетних або приватних), застосування критеріїв ефективності та корисності; координацію процесу інтеграції архітектурних сегментів в єдину архітектуру; моніторинг ринку щодо наявності новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та апаратних засобів; супроводження, корегування, управління та розвиток архітектури.

Процес розробки архітектури електронного урядування повинен враховувати цілі і пріоритети політичного управління, функціонування ієрархічної системи органів державної влади та місцевого самоврядування, особливості нормативно-законодавчої бази, технологічні та апаратні можливості, а також залучати зарубіжний досвід.

Таким чином, архітектура електронного урядування визначає сучасний та прогнозований майбутній стан запровадження інформаційних систем і технологій в органи державної влади і місцевого самоврядування, надає необхідний інструментарій для розробки і контролю архітектур окремих прикладних систем та проектів. Застосовуючи сервіс-орієнтовану архітектуру, з'являється можливість раціоналізувати, виключати дублюючі і надлишкові інформаційні системи, проводити аналіз сумісної та спряженої взаємодії інформаційних систем окремих державних установ, визначати формати даних, протоколи взаємодії, оптимізувати бізнес-процеси та адміністративні регламенти з точки зору функціонування всіх суб'єктів державного управління. Атрибутами сервіс-орієнтованої архітектури електронного урядування повинні виступати: закритий перелік стандартів з можливістю вибору; визначені цілі та пріоритети, що зменшують час та складність реалізації; інфраструктурні прикладні системи; систематичні аналітичні дослідження бізнес-процесів установ для виявлення поточних вимог та змін зовнішнього і внутрішнього середовища; інструментальні засоби накопичення знань та даних, програмні комплекси для управління архітектурою; структури та процеси управління

державних установ. При виборі архітектури електронного урядування для України слід звернути увагу на такі принципові критерії, як: наукова об'єктивність, науковий аналіз переваг та недоліків запропонованих варіантів; розгляд всіх можливих варіантів; аналіз, запозичення та врахування зарубіжного досвіду як в змістовному, так і в політико-географічному, культурному аспектах; врахування власного національного історичного досвіду побудови системи державного управління; пріоритетність національних інтересів; відповідність сьогоднішнім вимогам суспільства. Саме врахування прийнятих архітектурних принципів, моделей, стандартів та процесів системного керування і експлуатації інформаційно-комунікаційних технологій дозволять державі раціонально, з точки зору часових термінів та ресурсного забезпечення, і успішно, з точки зору оптимізації та ефективності, розбудувати електронне врядування в Україні.

### **Список використаних джерел**

1. Данилин А. В. Архитектуры для государственных ведомств. Примеры / Данилин А. В., Слюсаренко А. И. – Режим доступу: [http://citforum.univ.kiev.ua/consulting/articles/government\\_arch/](http://citforum.univ.kiev.ua/consulting/articles/government_arch/)

#### **Наталя КОЗАЧЕНКО**

*магістр державного управління,  
заступник начальника управління контролю  
за використанням та охороною земель  
Держсільгоспінспекції в Запорізькій області,  
аспірант кафедри інформаційних  
технологій та інформаційних систем  
ДРІДУ НАДУ*

### **УПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЗЕМЕЛЬНИХ ВІДНОСИН**

В умовах розвитку інформаційного суспільства, важливу роль у відносинах «держава – людина» відіграє впровадження новітніх та ефективних систем (засобів) одержання, накопичення, збереження, переробки, передачі і використання інформації. У цьому аспекті досить актуальним є використання інформаційних технологій і в такій сфері як земельні відносини. Інформатизація процесів надання адміністративних послуг в цій сфері має забезпечити прозорий доступ громадян та юридичних осіб до більшого кола інформації, допоможе забезпечити правову обізнаність населення та уникнути корупційних проявів з боку посадових осіб місцевого самоврядування та державних службовців.

У статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено десять принципів державної політики у сфері надання адміністративних послуг [1]. На нашу думку, з них можливо виділити ті принципи які безпосередньо пов'язані з інформатизацією процесів надання послуг, це – стабільність, відкритість і прозорість, оперативність і своєчасність, доступність інформації про надання адміністративних послуг, раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг, доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Зауважимо, що на законодавчому рівні вже не вперше в Україні закріплено використання мережі Інтернет при реалізації владних повноважень органів влади. Так, статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачено, що надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні [1].

На виконання положень статті 17 даного Закону постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року № 13 затверджений Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Портал ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг.

Портал забезпечує:

доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги, суб'єктів надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг;

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

можливість подання суб'єктами звернення заяв за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;

можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їх заяв;

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

можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Але, проаналізувавши повноту відомостей, розміщених на Єдиному державному порталі адміністративних послуг, можемо стверджувати що доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги на даний час обмежений. Інформація, викладена на порталі, не відображає весь спектр адміністративних послуг і це є певною перепорою для суб'єктів їх отримання.

Так, на порталі розмішена інформація, що Державне агентство земельних ресурсів України надає такі адміністративні послуги у сфері земельних відносин:

видача дублікату ліцензії на провадження господарської діяльності з проведення робіт із землеустрою, землеоціночних робіт та земельних торгів;

видача копії ліцензії на провадження господарської діяльності з проведення робіт із землеустрою, землеоціночних робіт та земельних торгів;

видача ліцензії на провадження господарської діяльності з проведення робіт із землеустрою, землеоціночних робіт та земельних торгів;

переоформлення ліцензії на провадження господарської діяльності з проведення робіт із землеустрою, землеоціночних робіт та земельних торгів.

Натомість Постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2011 року № 835 «Деякі питання надання Державним агентством земельних ресурсів та його територіальними органами адміністративних послуг» затверджені переліки безоплатних та платних адміністративних послуг, що надаються Державним агентством земельних ресурсів та його територіальними органами, а це додатково до перелічених вище, ще 18 видів адміністративних послуг [2].

Неможливо не звернути увагу на таку адміністративну послугу у сфері земельних відносин як «надання відомостей з Державного земельного кадастру» у формі витягів з Державного земельного кадастру про: землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць; обмеження у використанні земель; земельну ділянку; довідки, що містять узагальнену інформацію про землі (території); вкопіювань з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації Державного земельного кадастру. Ця адміністративна послуга досить популярна серед юридичних і фізичних осіб, які мають наміри реалізувати свої права на землю шляхом оформлення прав на земельні ділянки та здійснення щодо них цивільно-правових угод. Надання даної послуги тісно пов'язано з веденням Державного земельного кадастру, і в цьому аспекті не можливо не відзначити те, що в цій сфері сучасні інформаційні технології та програмне забезпечення повинні відігравати найважливішу роль в прозорості процесів надання адміністративних послуг.

З 1 січня 2013 року в Україні відкрито доступ до Національної кадастрової системи (НКС). Один з її важливих елементів – публічна кадастрова карта, розміщена на офіційному веб-сайті Державного агентства земельних ресурсів України [3]. Через прямий доступ до неї громадяни України мають безпосередньо отримувати кадастрову інформацію щодо наявності вільних земель, про кадастрові номери відведених земельних ділянок та їх правовий статус. У свою чергу посадові особи територіальних органів Держземагенства України повинні використовувати відомості по формуванню публічної кадастрової карти при наданні адміністративних послуг.

Але, проаналізувавши інформацію розміщену на публічній кадастровій карті, фахівці, які працюють у земельній сфері вже констатують наявність таких невідповідностей як перетини меж земельних ділянок, наявність переданих у власність земельних ділянок сільськогосподарського призначення на території таких водоймищ як річка Дніпро, відсутність меж населених пунктів та меж районів та інші. Таким чином, використання даних публічної кадастрової карти України в процесі професійної діяльності посадових осіб при

наданні адміністративних послуг може призвести до спотворення якості послуг та перекручення даних державного земельного кадастру.

На цей час досить актуальним є питання визначення та закріплення на законодавчому рівні переліку адміністративних послуг у сфері земельних відносин, які можуть надавати територіальні органи Державної інспекції сільського господарства України при здійсненні повноважень щодо державного контролю за використанням та охороною земель. Наприклад, закріплення такої адміністративної послуги, як «обстеження земельної ділянки», що перебуває у власності та в користуванні фізичних та юридичних осіб, на предмет визначення розрахунку розміру шкоди, заподіяної власнику землі чи землекористувачу дозволить певному колу осіб, звернутися до суду з позовами про поновлення їх прав та відшкодування заподіяної шкоди. Разом з тим, запровадження адміністративних послуг органами контролю у сфері земельних відносин також потребує застосування новітніх інформаційних систем та технологій, які наразі можуть бути пов'язані зі згаданим вище програмним продуктом – публічна кадастрова карта України.

### **Список використаних джерел**

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

2. Деякі питання надання Державним агентством земельних ресурсів та його територіальними органами адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2011 р. № 835. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-2011-п>

3. Офіційний веб-сайт Державного агентства земельних ресурсів України. – Режим доступу : <http://www.dazru.gov.ua/terra/control/uk/index>.

### **Олексій КОРМІЛЕЦЬКИЙ**

*аспірант Академії муніципального управління*

## **ІНСТИТУЦІОНАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ГРОМАДЯН ДО ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**

Вектор вдосконалення інституціонального забезпечення доступу громадян до інформації в органах державної влади, який у нормативно-правовій площині був закладений свіжо прийнятим законодавством про доступ до інформації, має чітке проявлення і однозначно спрямований на систему інститутів та організаційних механізмів, яка створена та функціонує у розвинутих країнах Європи та Америки.

Інституціоналізація механізму проактивного оприлюднення є базовим кроком у політиці формуванні сучасної системи організаційного забезпечення права громадян на доступ до інформації і має бути продовжена впровадженням заходів, що розширять його дію. Перспективним з цієї точки зору, враховуючи

український контекст, виглядає розміщення офіційної інформації у Інтернет-мережі, яка у сучасній Україні має широке покриття та демонструє високі темпи зростання [3, с. 2].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» передбачає інституціональне впровадження довідникового механізму. Він є стрижневим компонентом будь-якої сучасної системи організаційного забезпечення доступу громадян до інформації в органах державної влади. За Законом доступ до публічної інформації забезпечується в Україні шляхом: 1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет; на інформаційних стендах; будь-яким іншим способом; 2) надання інформації за запитами на інформацію.

В Україні інституціоналізація довідникового механізму внормована у вигляді системи обліку інформації, яка створюється кожним державним органом як розпорядником інформації.

Моніторинг сайтів державних органів, проведений нами, показав, що система обліку документів, яка мала бути створена в межах імплементаційних заходів, зокрема за Указом Президента України від 5 травня 2011 р. № 547 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» та Постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 р. № 1277 «Питання системи обліку публічної інформації» [1, с. 3], у левовій більшості вищих та центральних державних органів або взагалі відсутня, або перебуває у явно початковому стані.

За результатом проведеного нами моніторингу офіційних веб-сайтів вищих та центральних державних органів станом на середину січня 2013 року системи обліку інформації, відповідної за змістом вимогам Закону України «Про доступ до публічної інформації» не мало жодне з досліджених офіційних Інтернет-представництв. І це при тому, що статтею 15 Закону «Про доступ до публічної інформації» встановлена обов'язковість оприлюднення державними органами їхньої системи обліку інформації, а статтею 18 – її детальний зміст.

Між тим, ігнорування норми щодо створення та оприлюднення системи обліку публічної інформації, або електронної бази даних про документи, які перебувають у суб'єкта владних повноважень, як вона визначена Постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 р. № 1277 «Питання системи обліку публічної інформації» [1, с. 3], ґрунтовно підриває право громадян на отримання офіційної інформації державних органів, адже лишає їх довідкових даних щодо назви та місцезнаходження потрібних документів. Таким чином, фактично дезорієнтуючи громадян та підриваючи їхню спроможність на отримання офіційної інформації

У цьому ракурсі цілком логічним та корисним кроком політики удосконалення організаційних механізмів забезпечення реалізації права громадян на доступ до офіційної інформації в Україні виглядає створення централізованої електронної системи обліку публічної інформації, як це, зокрема, пропонує один з провідних вітчизняних експертів у цій галузі Олександр Винников. Разом із вже створеним та функціонуючим Єдиним державним реєстром нормативно-правових актів, який адмініструється

Міністерством юстиції України, вона складе єдину, уніфіковану та автоматизовану систему інформаційно-довідникового забезпечення доступу громадян до офіційної інформації.

Якщо брати за основу концепцію О. Винникова, то це може бути Єдиний реєстр публічної інформації державних органів влади, функціонуючий під координацією Національного агентства України з питань державної служби при Кабінеті міністрів України. Змістом Реєстру мають стати уніфіковані облікові данні про офіційні документи, якими володіє кожна із структур системи адміністративно-державного управління України, а також актуальні довідникові та інструктивні матеріали державних органів щодо механізмів та процедур реалізації доступу фізичних та юридичних осіб до офіційних документів, якими вони розпоряджуються, засобів та шляхів оскарження рішень розпорядників з питань ненадання ними офіційної інформації та документів [2, с. 11].

Слід додати, що функціонування вищеописаної інформаційно-довідникової системи має також включати регулярний випуск бюлетенів та довідників публічної інформації. Перспективним у цьому плані для України виглядає канадський досвід з щорічного друку та розсилки по громадським бібліотекам та поштовим відділенням Довідника доступу до інформації та документів державних органів.

Удосконалення діяльності державних органів у галузі доступу громадян до публічної інформації неможливо без наповнення їх провідними організаційними структурами та механізмами, що створюють, до того ж, єдину, функціонально узгоджену інституціональну систему, яка забезпечуватиме транспарентність державного управління. Безумовно актуальним у ракурсі забезпечення інформаційної транспарентності державних органів виглядає створення електронної системи обліку публічної інформації в органах державної влади.

### **Список використаних джерел**

1. Питання системи обліку публічної інформації : Постанова Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 р. № 1277 [Електроний ресурс]. – Режим доступу:[http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article%3fshowHidden=1&art\\_id=244859044&cat\\_id=244394482](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article%3fshowHidden=1&art_id=244859044&cat_id=244394482)
2. Винников О. Ю. Законодавчі стандарти інформаційної відкритості державних органів в Україні / О. Ю. Винников// [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ucipr.org.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=4543&mode=thread&order=0&thold=0>
3. Методичні рекомендації щодо практичного впровадження Закону України «Про доступ до публічної інформації» / Спільний проект Європейського Союзу і Ради Європи «Сприяння європейським стандартам в українському медійному середовищі» [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mns.gov.ua/files/2011/10/14/metodrekom.pdf>



**Олег КРАВЦОВ**

*кандидат хімічних наук, доцент,  
докторант кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

Упровадження електронного урядування є ключовим елементом розвитку інформаційного суспільства, суспільства знань та становлення електронної демократії. Головною складовою електронного урядування є електронний уряд – єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання. На сьогодні в Україні вже впроваджено значну кількість комплексних інформаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, у тому числі систем відомчого електронного документообігу, автоматизації типової діяльності, розроблено та прийнято низку нормативно-правових актів у сфері електронного урядування.

Процеси інформатизації призводять до змін у професійній діяльності державних службовців, які обумовлені, в тому числі, безперервно зростаючим інформаційним навантаженням, пов'язаним як із зростаючими обсягами вхідних та вихідних інформаційних потоків (які частково складаються із продубльованої інформації), так із зростаючими вимогами до оперативності та якості рішень, які приймаються.

В умовах інформаційного суспільства діяльність державних службовців набуває особливих рис, які, на наш погляд, пов'язані з такими основними факторами як: 1) переведення значного обсягу суб'єкт-об'єктної взаємодії, пов'язаної з управлінською діяльністю, в електронну форму з подальшим дистанціюванням суб'єкта та об'єкта управління; 2) поява нових загроз щодо безпеки управлінської діяльності в умовах більш широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій. Зазначені зміни викликають необхідність модернізації не лише технологій управлінської діяльності, технічного оснащення робочого місця службовця тощо. Серед іншого провідного значення набуває питання професійної підготовки державних службовців до нових умов їх діяльності.

Процес розбудови електронного урядування в Україні стикається з багатьма проблемами (окрім фінансових та кадрових, можна виділити проблеми міжвідомчого та міжрегіонального характеру, пов'язані із існуванням значної кількості інформаційних ресурсів, які є доступними лише для невеликої кількості державних службовців через технологічні чи організаційні обмеження).

Вирішити ці проблеми та значно підвищити ефективність системи державного управління повинна інформаційна система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, концепцію створення якої прийнято Кабінетом Міністрів України [1]. Створення такої системи передбачає організацію автоматизованої інформаційної взаємодії електронних

інформаційних систем і баз даних державних органів, електронного обслуговування фізичних та юридичних осіб за принципом «єдиного вікна».

Забезпечення функціонування цієї системи висуває певні кваліфікаційні вимоги до державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування в питаннях використання сучасних інформаційних технологій і систем, потребує від них підвищеної відповідальності в сфері забезпечення інформаційної безпеки.

Загальний рівень та тенденції «інтернетизації» суспільства і органів публічної влади, використання персональних мобільних пристроїв для роботи з електронною поштою, документами, створюють нові загрози. Так, наприклад, шпигунський бекдор MiniDuke, який вразив комп'ютери урядових та дослідницьких організацій в європейських країнах та США і був призначений для крадіжки інформації, розповсюджувався за допомогою методів соціальної інженерії, шляхом цільової розсилки PDF-документів з експлойтами, які атакували Adobe Reader [2].

На офіційні сайти органів влади здійснюється тисячі атак щодня. На ресурси компаній і персональні сторінки користувачів таких атак робиться на порядок більше. Але справа не у кількості самих спроб мережевої агресії, а в якісній зміні характеру кібернетичних загроз.

За такими акціями, як атака вірусів «Stuxnet» і «Flame» на інфоресурси іранських ядерних об'єктів, знаходяться великі і багатoproфільні колективи з солідним фінансуванням (цілком можливо, що і з держпідтримкою). Почавши в жовтні 2012 року розслідування фактів незаконного злому мережевих ресурсів дипломатичних представництв, експерти Лабораторії Касперського виявили масу ознак «кібершпигунської мережі глобального масштабу» з централізованим управлінням. Співробітники Лабораторії Касперського встановили численні факти проникнення в стаціонарні і мобільні комп'ютери, телефони, комунікаторів і корпоративні мережі на величезній території. Перші вторгнення на сайти дипломатичних відомств, урядових структур, ресурси енергетичних, космічних і науково-дослідних організацій датовані 2007 роком. Висновки розслідування лабораторії Касперського настільки схожі на горезвісну теорію всесвітньої змови, що їх перевіряли ще раз кілька разів, а опублікували тільки в середині січня 2013 року. Зростає кількість інцидентів пов'язаних з витоком інформації [3]. Все це виводить питання забезпечення інформаційної безпеки на перший план.

За природою організації забезпечення інформаційної безпеки органів державного управління та органів місцевого самоврядування має комплексний характер, тобто між окремими її складовими є певний зв'язок. Організація захисту інформації повинна враховувати не тільки технічну і технологічну компоненти системи, а й людський чинник. Тобто, потрібно враховувати якісні індивідуально- і соціально-психологічні, моральні, етичні, кваліфікаційні та інші особисті характеристики державних службовців.

Необізнаність державних службовців в питаннях інформаційної безпеки може призводити до розкриття державної або комерційної таємниці, конфіденційної інформації, нанесення матеріальної або моральної шкоди

фізичним чи юридичним особам, а також обмеження прав громадян на доступ до інформаційних ресурсів.

Згідно із дослідженнями компанії «Делойт» (Deloitte) 70 % опитаних організацій вважають що необізнаність працівників в питаннях інформаційної безпеки створює середню або високу ступінь загрози [4].

Також треба врахувати суттєві зміни, які відбуваються в суспільстві під впливом мобільних та інтернет-технологій (широке розповсюдження соціальних мереж, інтернет-реклама, використання сучасних методів соціальної інженерії тощо), використання яких органами державного управління та місцевого самоврядування є малоефективним через необізнаність державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в питаннях їх ефективного використання.

В «Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії ...» зазначено, що у переважній більшості державних службовців сформовані базові навички використання інформаційних технологій [1], що, з урахуванням бурхливого розвитку інформаційних технологій та наведених вище факторів, є недостатнім.

При підготовці державних службовців, зокрема, за магістерськими програмами освітньої галузі «Державне управління», потрібно звернути увагу на ознайомлення як із сучасними інформаційними технологіями (в тому числі і з мобільними і інтернет-технологіями), так із сучасними поглядами і підходами до забезпечення інформаційної безпеки, безпеки особистості в інформаційному просторі, основними етапами розробки та впровадження систем інформаційної безпеки, а також основними положеннями провідних світових стандартів інформаційної безпеки.

Для цього потрібно замість навчального модуля «Інформаційні технології» ввести окрему навчальну дисципліну із відповідним збільшенням кількості годин, а також включити модуль «Інформаційна безпека» в програми курсів підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

В рамках цієї дисципліни необхідно ознайомити слухачів із можливостями сучасних інформаційних технологій, тенденціями їх розвитку, особливостями впровадження та використання. Більшу увагу треба приділити розгляду практик використання інтернет-технологій, які існують в багатьох розвинених країнах світу. При теоретичній та практичній підготовці слухачів в питаннях, пов'язаних із проблемами забезпечення інформаційної безпеки треба акцентувати увагу на тенденціях розвитку захисту інформації, на ідентифікації можливих загроз, основних поняттях теорії захисту інформації і практичними методами захисту комп'ютерної інформації а також на формуванні навичок формулювання чи внесення рекомендацій відносно політики інформаційної безпеки.

Це дозволить забезпечити систему державного управління та місцевого самоврядування фахівцями, які зможуть ефективно використовувати сучасні ІКТ та підвищити надійність та якість діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування.

## Список використаних джерел

1. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. № 634-р. – Режим доступу : zakon.rada.gov.ua.
2. Тайна MiniDuke: 0-day PDF-експлоит и ассемблерный микро-бэкдор 0x29A для слежки за госструктурами. – Режим доступа: www.securelist.com. – Загл. с экрана.
3. Глобальное исследование утечек информации за 2012 год. – Режим доступа: www.infowatch.ru. – Загл. с экрана.
4. Устранение преград: Международное исследование вопросов безопасности в сфере высоких технологий, телекоммуникаций, развлечений и СМИ за 2013 год. – Режим доступа: www.deloitte.com. – Загл. с экрана.

### **Віктор ЛИГУН**

*головний державний інспектор відділу державного нагляду  
управління по Східному регіону Департаменту державного нагляду  
Національної комісії, що здійснює державне регулювання  
у сфері зв'язку та інформатизації,  
слухач ДРІДУ НАДУ*

## **ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ ТА ЕСТОНІЇ І ЙОГО ВПЛИВ НА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ**

Органом державного регулювання у сфері телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку в Україні є Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) – державний колегіальний орган, який створений згідно з Указом Президента України [1]. У визначеній сфері НКРЗІ здійснює повноваження органу ліцензування, дозвільного органу, регуляторного органу та органу державного нагляду (контролю) згідно з Законами України «Про телекомунікації», «Про радіочастотний ресурс України» та «Про поштовий зв'язок».

Для виявлення перспективних напрямів удосконалення функціонування НКРЗІ та розвитку телекомунікацій, інформатизації в Україні доцільно насамперед порівняти правові засади діяльності її та регуляторного органу у сфері зв'язку Естонської Республіки – Департаменту технічного контролю у складі Міністерства економіки та комунікацій [2] (табл.). Підставою для вибору на користь Естонії стали досягнення цієї держави у сфері розбудови інформаційного суспільства на базі створення швидкісних телекомунікаційних мереж широкоугового доступу.

**Порівняння правових засад діяльності регуляторних органів  
у сфері зв'язку в Україні та Естонії**

<b>Параметри порівняння</b>	<b>Україна</b>	<b>Естонія</b>
Початок діяльності у сфері надання телекомунікаційних послуг	За умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також при отриманні ліцензій та/або дозволів	За умов реєстрації письмового повідомлення особи, яка бажає надавати послуги зв'язку Департаменту технічного нагляду
Необхідність в отриманні ліцензії	Ліцензія необхідна для надання послуг місцевого, міжміського, міжнародного: фіксованого телефонного зв'язку; фіксованого телефонного зв'язку з використанням безпроводового доступу до телекомунікаційної мережі; надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку. Крім того ліцензія отримується для надання послуг з технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційних мереж	Ліцензія необхідна для експлуатації суспільної телекомунікаційної мережі, якщо така експлуатація базується на: 1) використанні виділених діапазонів частот з національного плану розподілу радіо частот, або 2) використанні виділених серій номерів з національного плану нумерації. 3) ліцензія також необхідна, якщо телекомунікаційна мережа взаємоз'єднана з суспільною телекомунікаційною мережею або телекомунікаційною мережею, розташованою на території інших держав.
Строк дії ліцензії	не може бути меншим ніж п'ять років	не більше десяти років
Використання номерного ресурсу	на підставі дозволів на використання номерного ресурсу	На підставі: - зареєстрованої заяви на резервування серії номерів, ідентифікаційного коду або короткого коду; - на підставі дозволу (нумераційної ліцензії) на використання серії номерів, ідентифікаційного коду або короткого коду.

Строки видачі дозволу	протягом 30 днів	Резервування: - протягом трьох місяців після подання заяви, якщо номери є незайнятими та їх використання не потребує узгодження з міжнародними організаціями; - протягом дванадцяти місяців після подання заяви, якщо потребується узгодження з міжнародними організаціями. Видача дозволу здійснюється на протязі десяти днів після резервування відповідних номерів
Строк дії дозволу	Термін дії відповідної ліцензії або якщо вид діяльності не ліцензується – на строк не менше п'яти років	Один рік з правом продовження, але не більше ніж строк резервування серії номерів, ідентифікаційного коду або короткого коду (резервування здійснюється на строк до десяти років )
Оплати за видачу дозволу	Один раз при отримання дозволу стягується плата у розмірі і порядку, встановлених Кабінетом Міністрів України	Сплачується державне мито кожного разу при отриманні та продовженні дозволу на один рік
Дозвіл на встановлення радіоелектронного засобу (РЕЗ)	Висновок щодо електромагнітної сумісності РЕЗ з терміном дії до шести місяців	Дозвіл на встановлення радіопередавального обладнання з терміном дії до десяти років
Дозвіл на експлуатацію РЕЗ	Дозвіл на експлуатацію РЕЗ з терміном дії відповідної ліцензії на користування РЧР або не менше п'яти років – для тих, кому отримання ліцензії не потрібно	Дозвіл на використання радіопередавального обладнання з терміном дії один рік з правом продовження на термін до десяти років
Оплати за видачу дозволу	Справляється плата, розмір якої встановлюється Кабінетом Міністрів України	Сплачується державне мито кожного разу при отриманні та продовженні дозволу на один рік

Таким чином, більш спрощене входження на ринок надання послуг, поєднане з розумною фіскальною політикою і з широким застосування РЕЗ, які використовуються на бездозвільній основі, розуміння Урядом важливості використання Інтернет органами публічного адміністрування надало

можливість Естонії стати лідером впровадження інформаційних технологій у публічному адмініструванні. Як результат практично кожен мешканець Естонії має можливість користуватися мережею Інтернет та перевагами впроваджених електронних систем:

- е-Освіта: «е-школа», «В університет по Інтернет», «Масове ІТ-навчання»;
- е-Послуги: «е-бізнес», «е-земельний реєстр», «е-податки», «е-медицина», «е-поліція», «е-банк», «е-білет», «Природа-online», «Історична спадщина»;
- е-Держава: «е-Уряд» та «е-Парламент».

Більше того, заснований за ініціативою уряду проект EstWin передбачає створення широкосмужової мережі нового покоління, яка стане доступною 100% населення Естонії до 2015 року і забезпечить швидкість зв'язку до 100 Мбіт /с.

Порівняння вимог законодавства у сфері зв'язку України та Естонії щодо входження на ринок, початку діяльності та саме надання телекомунікаційних послуг дає змогу оцінити ступінь дерегуляції ринку та напрацювати певні рекомендації, які б стали доречними для впровадження в Україні новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні.

1. Створити законодавчі та нормативно-правові засади провадження діяльності у сфері користування радіочастотним ресурсом (РЧР) у діапазоні частот 2,4 та 5 ГГц на безліцензійній основі за умов обов'язкової реєстрації власної діяльності у реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій.

2. Увести законодавчі норми, за якими суб'єкт господарювання сплачує за користування виділеним номерним і радіочастотним ресурсами протягом дії ліцензії на надання телекомунікаційних послуг і ліцензії на користування РЧР.

3. Законодавчо передбачити посилення захисту прав господарюючих суб'єктів від недобросовісної конкуренції та прав споживачів телекомунікаційних послуг – від несумлінних операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом уведення санкцій щодо юридичних осіб – порушників законодавства у сфері зв'язку.

4. Сформувати юридичні норми щодо збільшення переліку загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг за рахунок включення до них послугу доступу до Інтернет за єдиною ціною для всіх споживачів та мінімальною швидкістю у 2 МБіт/с.

5. Переглянути застарілі норми санітарних норм і правил захисту населення від впливу електромагнітних випромінювань і посилити відповідальність за їх порушення.

6. Законодавчо передбачити обов'язкове здійснення діяльності у разі отримання ліцензії (а не право) та ефективне використання РЧР, що зменшить кількість суб'єктів господарювання на ринку послуг зв'язку та підвищить внутрішню конкуренцію за право володіти обмеженими ресурсами.

7. Упровадити симетричну ставку інтер-конекту. Цей регуляторний захід суттєво вплине на ставлення операторів до проблеми і унеможливить застосування спекулятивних тарифів окремими суб'єктами ринку. Це є кроком до забезпечення чесної конкуренції на ринку та створення передумов формування єдиної національної телекомунікаційної мережі мобільного і фіксованого зв'язку.

8. Завершити конверсію радіочастотного ресурсу України, яка дасть змогу оператори мобільних мереж стандарту GSM 900/1800 почати будувати мережі конвергентних послуг на основі технологій NGN-мереж.

### **Список використаних джерел**

1. Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації : Указ Президента України від 23.11.2011 № 1067 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1067/2011>.

2. Департамент технического надзора Министерства экономики и коммуникаций Эстонии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tja.ee/ru>.

### **Лариса ЛИТВИНОВА**

*кандидат психологічних наук, доцент,*

*доцент кафедри інформаційної політики та технологій*

*НАДУ при Президентіві України.*

## **ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ ЯК СУБ'ЄКТ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

Важливою та обов'язковою складовою управлінської практики сучасного демократичного суспільства є комунікація влади і суспільства. В Україні поступово формується демократичне суспільство європейського зразка, реформуються відповідно інститути публічної влади, відбувається процес укорінення у повсякденну діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування європейських традицій комунікації між владою і громадськістю. Можливість розвиватись владі може дати нова система комунікативних обмінів на всіх рівнях, побудована на використанні сучасних інформаційних технологій.

Сучасний стан освітнього процесу державних службовців вимагає розповсюдження інформації та ефективного навчання державних службовців. Питання створення навчально-матеріальної бази та дидактичного інформаційного простору, що забезпечує вдосконалення навчально-виховного процесу з урахуванням психолого-педагогічних особливостей засвоєних професій, останній час стає все більш актуальною та досліджується не тільки професійною педагогікою [1; 2; 3; 4]. З використанням Інтернету пов'язано багато напрямків роботи державних службовців, а саме: налагодження внутрішньоорганізаційних комунікацій, інформування громадськості про діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування тощо. Він є ефективним засобом реалізації комунікативної політики держави, інформування громадськості про діяльність органів влади, отже й відкритості.



Сучасні працівники публічної сфери у контексті вдосконалення своєї професійної майстерності мають на меті повсякденну систематичну працю по розширенню світогляду, оволодінню науковими методами обробки сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв'язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет, телекомунікації. Комунікативна діяльність є, також, необхідною складовою безперервної професійної освіти державних службовців, допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя для ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі.

Впровадження основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні дає можливість забезпечити позитивні зміни у взаємодії органів влади і громадян, збільшити рівень захисту прав і свобод людини та її добробуту, активізувати участь громадян у суспільно-політичних процесах, сприяти розвитку демократії, підвищити конкурентоспроможність України, ефективність державного управління. Розвиток інформаційно-комунікативної взаємодії забезпечить перехід суспільства до інноваційного розвитку, з розвинутими сервісами послуг у різних галузях, зокрема в освіті, науці, культурі, охороні здоров'я тощо. Новітні інформаційні технології все більше впливають на суспільний розвиток: зростає кількість осіб і інститутів, які мають можливість використати блага інформаційного суспільства. В діяльності державних органів все більшу роль починають відігравати принципи відкритості, гнучкості, прозорості тощо. Таким чином, мова йде про процес становлення сучасної моделі державного управління, що поряд з іншими аспектами містить у собі теорію та практику електронного уряду. Важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства стає налагодження двосторонньої комунікації між владою і громадянами, надання можливості використання технологій «електронної демократії», створення інтерактивних сервісів для громадян, які представляють органи влади на всіх рівнях – державному, регіональному, місцевому.

Проблеми адаптації сучасного державного службовця в інформаційному просторі, що інтенсивно модернізується, є надзвичайно актуальною для українських реалій. Інтеграція знань в коло інформаційного простору та інформаційна обізнаність є необхідною умовою професійної діяльності державних службовців в Україні, а створення дидактичного інформаційного простору, відповідного викликам сьогодення, допоможе особистісно-психологічній орієнтованості працівників державних установ, формуванню цілісної системи загальноосвітніх і професійних знань, розвитку професійних компетенцій нової генерації державних службовців. Слідуючи вимогам часу, розвиток сучасних інформаційно-комунікативних технологій є рушійною силою формування професійної компетентності державних службовців, що має сприяти вихованню грамотного сучасного управлінця.

## Список використаних джерел

1. Головченко Г. О., Дидактичний інформаційний простір як нова педагогічна технологія / Г. О. Головченко, І. М. Стариков. – Миколаїв : Тетра, 2004. – 36 с.
2. Добко Т. В. Використання електронних інформаційних ресурсів у довідково-бібліографічному обслуговуванні / Добко Т. В. // Вісник Книжкової палати. – 2003. – № 6. – С. 23 – 46.
3. Литвинова Л. В. Наукова комунікація як складова науки державного управління / Литвинова Л. В. // Технології забезпечення якості освіти і державному управлінні: виклики сьогодення : матеріали другої Всеукр. наук.-практ. конференції з міжнародною участю (Київ, 30 листопада 2012 р.) : до 15-річчя галузі науки «Державне управління» / за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка, К.О. Ващенко, М.М. Білинської. – К. : НАДУ, 2012. – С. 353 – 354.
4. Соболев О. Є. Свобода особистості в інформаційному соціумі: стаття перша / Соболев О. Є. // Філософська думка. – 2002. – № 4. – С. 32 – 36.

### **Юрій МАШКАРОВ**

*доктор фізико-математичних наук, професор,  
професор кафедри інформаційних технологій  
та систем управління ХарPI НАДУ*

## **УКРАЇНА У СВІТОВИХ РЕЙТИНГАХ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

Упродовж останніх років світові показники вдосконалення та впровадження інформаційних технологій зростають у прогресії. Кількість користувачів Інтернетом нині вже перетнула межу в два мільярда осіб (при тому, що перший мільярд був «освоєний» лише наприкінці 2008 року). З них приблизно 1,2 млрд. припадає на країни, що розвиваються, і 0,8 млрд. – на розвинені країни. При збереженні таких тенденцій розвитку Інтернет-експерти прогнозують у 2014 р. збільшення інтернет-трафіку більш ніж у 4 рази [1]. Багаторазово зросла й продовжує зростати швидкість обміну даними завдяки оновленню телекомунікаційних мереж і вдосконаленню комп'ютерної техніки. Упевнено завойовує світ широкосмуговий Інтернет.

Більшість населення земної кулі нині є користувачами стільникового зв'язку, у багатьох країнах ним користуються 100% населення. Світ динамічно переходить з мобільного зв'язку другого покоління (платформа 2G) на третє (відповідно – 3G). Протягом 2007–2010 рр. кількість країн, що здійснили такий перехід, збільшилась з 95 до 143. Тим часом прискорюються поширення нової швидкісної платформи 4G. Дедалі більшою стає цінова доступність відповідної техніки та ІТ-сервісів. Наведені та інші фактори свідчать про високу інтенсивність розвитку інформаційного суспільства.

У роботі аналізується рейтинг України у розвитку інформаційного суспільства.

Одним з важливих показників розвитку інформаційного суспільства є доступ населення до Інтернет. Нині Інтернет розуміється як технологія загального призначення, а доступ до широкосмугового зв'язку вважається базовою інфраструктурою поряд з електрикою та дорогами. У деяких країнах, таких як Естонія, Фінляндія, Франція, Іспанія доступ до Інтернет розглядається як основне право людини для їхніх громадян [2]. Варто відзначити, що в розвинених країнах у середньому 71% населення має доступ до Інтернет, то в країнах, що розвиваються, – лише 21%. Україна нині знаходиться між цими двома групами, проте значно ближче до другої, ніж до першої.

Згідно з щорічним дослідженням країн щодо активності використання у них інформаційних технологій, проведеним Всесвітнім економічним форумом [3], перше місце в рейтингу зайняла Швеція, а Росія і Україна виявилися лише на 56-му і 75-місцях із 142 країн світу. Україна поліпшила своє становище в порівнянні з 90-ою позицією, що вона займала в попередньому році.

Іншим корисним інструментом моніторингу формування інформаційного суспільства є складовий індекс розвитку ІКТ (IDI), що включає 11 показників, які охоплюють доступ до ІКТ, використання ІКТ і навички в області ІКТ. Він застосовується міжнародним союзом електрозв'язку для виміру рівня й еволюції у часі змін в області ІКТ та порівняльному аналізу ситуації у різних регіонах і країнах.

Україна за цим рейтингом потрапила у лідери «середньої» групи: у 2008 році вона посіла 58 місце, а рік тому цей показник був дещо кращим – 51. Хоча в абсолютному вимірі індекс зріс з 3,8 у 2007 р., до 3,87 у 2008 р., що свідчить не про погіршення стану розвитку ІКТ, а про уповільнення темпів зростання порівняно з іншими країнами.

За показниками рівня готовності до впровадження електронного урядування Україна у 2012 р. не потрапила навіть до перших 50-ти країн рейтингу (68-ме місце). Утім, із пострадянських країн у цьому списку присутні лише Естонія (20-те місце) і Казахстан (46-те місце).

Загалом можна зробити висновок, що протягом останніх років Україна стабільно утримує середні позиції у світових рейтингах розвитку інформаційного суспільства, причому результати наведених вище вимірювань свідчать про те, що позитивна динаміка забезпечується не стільки завдяки імплементації найсучасніших ІКТ, скільки за рахунок «наздоганяючого» запровадження, приміром, у сфері телекомунікацій чи стільникового мобільного зв'язку. Водночас деякі амбітні проекти, що мають форсувати розвиток інформаційного суспільства в Україні, є доволі сумнівними з точки зору можливості їх повноцінного технологічного забезпечення. До того ж, рейтинги свідчать, що протягом трьох останніх років на тлі решти країн темпи зростання інформаційного суспільства в Україні постійно сповільнюються, що вимагає застосування відповідного державного регулювання.

## Список використаних джерел

1. Електронна версія: <http://www.niss.gov.ua> Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості: аналіт. доп. / Д.В. Дубов, О.А.Ожеван, С.Л. Гнатюк. – К. : НІСД. – 2010. – 64 с.
2. (ВВУИО) / Всемирная конференция по развитию электросвязи (ВКЗЭ-10). Хайдарабад, 24 мая – 4 июня 2010 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.itu>
3. Глобальный отчет о конкурентоспособности 2012–2013. Всемирный экономический форум – 2012. Женева, Швейцария. [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2012-2013/>

### **Андрій МІРОШНИЧЕНКО**

*кандидат філософських наук,  
доцент кафедри управління  
інформаційно-освітніми проектами  
Дніпропетровського обласного  
інституту післядипломної  
педагогічної освіти*

## **СИНЕРГЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ**

У сучасному світі широко використовується мова синергетики. Її поширення викликане тим, що саме мова синергетики дозволяє створювати моделі, які виявляють спільність процесів різної природи як процесів самоорганізації. Саме тому важливим є з'ясування специфіки застосування теоретичних підвалин синергетики до управління.

Адже життя за своєю природою об'єктивне, і, скільки б ми не говорили й не писали «треба», «повинні», «не можна», воно буде минати за своїми об'єктивними законами. Тим самим саме в житті необхідно шукати ресурси й фактори розвитку. І не протиставляти ці ресурси й фактори між собою, а їх сполучати. Знаходити й використовувати самоорганізаційні (й самоуправлінські) механізми й тим самим зміцнювати синергетичний потенціал управління суспільними процесами.

У 1963 році Е. Лоренц запропонував модель конвекції повітря, описану системою диференціальних рівнянь. Прорахувавши її на комп'ютері, він зіткнувся з несподіваним результатом. Задавши початкові дані з точністю до тисячних (програма ж розраховувала значення до шести значущих цифр), він отримав результат, що значно відрізняється від попереднього. Заслуга Лоренца в тому, що він побачив в цій розбіжності не помилку, а важливий науковий факт. Пізніше він був визначений як явище динамічного хаосу.

О. Князева у своїх творах використовує терміни «трансдисциплінарність» і «мультидисциплінарність». На її думку, «трансдисциплінарність» характеризує такі явища, які йдуть «через» та «крізь» різні дисципліни й виходять «за межі» цих дисциплін. «Міждисциплінарність» означає перенесення методів дослідження з однієї наукової дисципліни в іншу. Методологія синергетики виступає і як метод управління, і як її зміст.

Відомо, що управління – це нелінійна ситуація діалогу, прямого та зворотного зв'язку. Через управлінську синергетику виявляється можливим з'єднання двох способів збагнення світу – збагнення через образ і через число. Це вимагає розвитку системи управління, яка б забезпечила впровадження інтегративного, синтетичного знання, отриманого на ґрунті міждисциплінарних зв'язків та напрямів, що забезпечать актуалізацію саме процесу цілісності управління.

Розвиток та застосування системи управління у цілому можна описати термінами синергетики на основі понять дисипативних структур, використовуючи поняття нелінійності, невірноважності, флуктуаційності, відкритості.

Сучасна система публічного управління зіткнулася з проблемою розриву, що постійно збільшується, між реальним станом управління і його результатами та аналізом. Розвиток обчислювальної техніки і програмного забезпечення зробили істотний вплив на методи та стиль, умови роботи управлінців. По суті справи, аналогом експерименту до останнього часу слугував їх «життєвий» досвід.

Доводиться тим часом констатувати, що в суспільній свідомості й управлінні ніяк не настає розрізнення суб'єкта й об'єктів керування, які в громадській думці являють собою мислення, поведінку й діяльність людей, але суттєво різні за характером, напрямком, використаними знаннями і ресурсами, одержуваними результатами і споживчою цінністю останніх. Перед процесом управління завжди стояла спокуса описати не стільки реально існуюче становище, скільки бажаний стан.

Прикладом може виступати вербальний аналіз, що оперує довільними категоріями з відповідними результатами. Доречно вказати на недолік такого аналізу, який часто зустрічається. «Людська логіка, яка не користується математичними символами, нерідко заплутується у вербальних визначеннях і робить внаслідок цього помилкові висновки. Розкрити цю помилку за музикою слів коштує величезної праці і нескінченних, часто безплідних, суперечок» [1, с. 30]. Альтернативою та подальшим вдосконаленням методів управління повинне виступити моделювання, яке дозволить проводити експерименти з моделлю об'єкта, а не з самим об'єктом.

Управлінські системи – системи складні, залежні від дуже великого числа змінних. Поведінка таких систем важко піддається формалізації. Поява і широке впровадження комп'ютерів народила ілюзію, що «чим більше ми врахуємо, тим краще». Провал декількох досліджень таких, як американського проекту «Біосфера», показав неспроможність цього підходу [2, с. 79].

На допомогу приходить ідея синергетики. Виділення параметрів порядку значно спрощує процес дослідження системи. У її основі лежить виділення параметрів порядку, тобто невеликого числа змінних складної системи, до яких підлаштовуються в процесі розвитку інші параметри.

Нині накопичений чималий досвід вивчення різних систем з позицій синергетики. Із застосуванням ідей синергетики відкрито сценарії переходу від порядку до хаосу у багатьох галузях знання. Проте спостерігаються тільки одиничні роботи з математичного моделювання управлінських систем.

У цій діяльності використовують спрощені моделі з обмеженим набором базових математичних моделей. Досвід продемонстрував, що основні закономірності поведінки дуже складних систем можуть бути вивчені за допомогою відносно простих систем, що включають невелике число змінних. Подальший розвиток цієї ідеї полягає в побудові ієрархії базових моделей для дослідження динаміки складних систем [3]. Нині якісне дослідження процесів розвитку стало доступніше завдяки створенню і стрімкому вдосконаленню відповідного програмного забезпечення для персональних комп'ютерів (пакети застосовних програм Matlab, STELLA, Mathematical та ін.).

Досліджуючи систему конкретних диференціальних рівнянь, можна абстрагуватися від змістовного сенсу змінних і використовувати математичний апарат, розроблений видатними математиками. А при інтерпретації отриманих якісних оцінок необхідно знову повернутися до мови змістовних понять для оцінки адекватності зроблених математичних висновків. Прикладами можуть служити моделі багатоступінчастого управління, Мальтуса, Лотки-Вольтера, логістична модель.

Інститут прикладної математики ім. Келдиша в 1994 та 1995 роках проводив роботи з моделювання та прогнозування розвитку вищої школи Росії [2]. Модель використовувала три основні змінні, що характеризують стан будь-якого суспільства, а саме: обсяг доступних матеріальних ресурсів, обсяг виробництва, рівень розвитку науки та управління (обсяг інтелектуальних ресурсів). Треба відзначити, що моделі такого класу дають не кількісну, а якісну інформацію. Вона може виявитися досить цінною. Слід пам'ятати, що рецептів побудови доброї моделі не існує. Процес моделювання швидше мистецтво, ніж наука.

Проте існують проблеми вимірності параметрів, коректності взаємозв'язків та реалістичності гіпотез. Методи отримання кількісних даних в пов'язаних з людиною науках істотно відрізняються від прийомів природничих наук. Це часто ускладнює практичне застосування методу моделювання соціальних процесів, що в першу чергу актуально для публічного управління.

Об'єктивну інформацію про суб'єктивні чинники доводиться «витягати» за допомогою аналізу непрямих даних, тестів або опитувань. У такому разі замість строгих формул дослідники намагаються знайти динамічні системи з «подібною поведінкою». У цьому випадку акцент робиться на якісному описі системи, а не на кількісному. Даний напрям дістав назву м'якого моделювання. Його визначають як мистецтво отримувати надійні висновки з аналізу

малонадійних моделей. При цьому залишається відкритим питання про відповідність реальній практиці моделі, яку збудували «під малюнок».

Важливою характеристикою синергетики є міждисциплінарність, яка реалізується в два етапи. На першому етапі фахівець з якоїсь конкретної області звертається до ідей синергетики. Ці ідеї застосовуються до свого завдання і знаходиться синергетичне рішення. На другому етапі відбувається повернення з отриманим результатом у свою область і доведення правильності та нетривіальності отриманого рішення [4].

Актуалізація синергетичної методології пов'язана з особливостями сучасної епохи, де нестабільність та мінливість соціального калейдоскопа парадоксальним чином стають чи не найбільш стійкою характеристикою сучасності. Сьогодні у людей почуття упевненості в майбутньому підірване. Синергетичний підхід виглядає багатообіцяючим для людини у світі, що змінюється.

Треба своєчасно підготувати людей до мінливих умов життя, які суб'єктивно сприймаються як позбавлений внутрішньої логіки хаос. Тому, відзначимо, що погляд на цілі і сутність управління значною мірою змінюється. Найбільш яскраво це виявляється у сфері управління інформаційними процесами в соціальному середовищі. З розвитком інформаційних технологій нових форм набуває між людська взаємодія, інформаційні обміни виходять з-під впливу традиційних для останнього часу способів державного регулювання.

Застосування філософських аспектів теорії самоорганізації дозволяє дійти висновку, що методологія синергетики може широко використовуватися в моделюванні управлінських процесів. Самоорганізаційний підхід може мати значний вплив на розвиток управлінської думки та розуміння дійсності, на математичне моделювання державного управління. Аналіз цих моделей дозволяє обґрунтувати самоорганізаційні ресурси управління. Методи ж, пов'язані з моделюванням різних процесів, при усій їх численності, як і раніше, залишаються швидше іграшкою математиків, ніж допомогою в роботі управлінця та філософа.

### Список використаних джерел

1. Арнольд В. И. «Жесткие» и «мягкие» математические модели. / В. И. Арнольд – М. : МЦНМО, 2000. – 32 с.
2. Капица С. П. Синергетика и прогнозы будущего. / С. П. Капица, С. П. Курдюмов, Г. Г. Малинецкий. – М. : Наука, 1997. – 285 с.
3. Неймарк Ю.И. Простые математические модели и их роль в постижении мира / Ю. И. Неймарк [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.pereplet.ru/obrazovanie/stsoros/292.html>
4. Малинецкий Г. Г. Современные проблемы нелинейной динамики. (Синергетика: от прошлого к будущему). / Г. Г. Малинецкий, А. Б. Потапов. – М. : Эдиториал УРСС, 2002. – 360 с.

**Микола МОРДВИНЦЕВ**

*кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарPI НАДУ*

## **УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ МУНІЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЖКГ**

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій торкнулося і таких закостенілих сфер муніципального управління як житлове комунальне господарство (ЖКГ). Останнім часом з'явилися численні проекти «Розумних будинків», інформаційних систем автоматичного обліку і контролю споживання енергоресурсів і оплати населенням та підприємствами [1]. Як правило, такі проекти досить громіздкі, дорогі і не ефективні. Тому, до цих пір енергогенеруючі підприємства продовжують використовувати контролерів, які обходять житлові і виробничі об'єкти та вручну знімають показання лічильників електроенергії, газу, води і тепла. Як правило, контролерам доводиться працювати в тяжких умовах, знімаючи, наприклад, показання загальних лічильників тепла багатоповерхового будинку в затопленому підвалі.

Вирішити проблему можна за допомогою переходу на лічильники третього покоління [2], які дозволяють передавати данні по кабельним або бездротовим комп'ютерним мережам у режимі он-лайн контролюючим органам і підприємствам – постачальникам енергоресурсів.

Пропонований проект, пов'язаний з комплексним впровадженням системи автоматичного обліку та оплати споживаних енергоресурсів (САООПЕ), тобто з технічним переозброєнням ЖКГ. Основні переваги системи полягають у відсутності необхідності здійснювати обходи споживачів, спрощує і структурує звіт про споживання енергоресурсів, а також дозволяє автоматизувати оплату спожитих енергоресурсів. При використанні вимикального пристрою (клапана), можливо дистанційно відключати подачу енергоресурсу при аварії або несплаті послуг. Аналіз показав, що вже зараз є всі технічні та фінансові можливості для його здійснення.

Якщо розглядати тенденції розвитку засобів обліку споживання послуг ЖКГ в Росії і в нашій країні (в Харкові), то в основному для реалізації таких проектів створюються багатовитратні, як правило бюджетні компанії які вирішують питання автоматизації ЖКГ в окремо взятих одному або декількох будинках (наприклад Челябінськ [3]). Переоснащення йде зверху, і не враховує споживчий попит. До того ж вимагає для свого здійснення великих грошових ресурсів. Основна фінансова тяжкість в нашій країні при впровадженні цих технологій ляже на плечі комунальних підприємств, яким, як бюджетним підприємствам, не під силу здійснити це переоснащення.

При впровадженні засобів автоматизації в багатоповерхових будинках передбачається встановлення засобів автоматизації в квартирах, на поверхах, у під'їздах, у будинках, в районах. Крім того всі системи, в тому числі і в квартирі, передбачається дублювати. Отже, вартість проекту непомірно зросте.



Системи обліку споживання енергоресурсів, які намагаються впровадити в Росії, нагадують спробу розвивати, великі ЕОМ типу ЄС-1035, ЄС-1045, які могли придбати тільки крупні підприємства, міністерства і відомства. З появою персонального комп'ютера стався якісний стрибок у розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Таким чином, створення індивідуальних смарт-лічильників, які працюють в онлайн-режимі, дасть поштовх для впровадження систем автоматизації обліку і оплати комунальних послуг.

Пропонується створювати індивідуальні системи, що включають в себе смарт-лічильники з мобільним або Інтернет-зв'язком. Білінгова компанія (Міський інформаційний центр) обробляє СМС повідомлення і передає дані в комунальні служби міста, де формуються рахунки, які направляються в банк. Споживач, використовуючи можливості свого смарт-лічильника, передає СМС для оплати рахунків. Банк з поточного рахунку споживача здійснює оплату. Таким чином, клієнт, не виходячи з дому, може провести оплату спожитих ресурсів. Вся інформація по мобільному зв'язку передається в білінгову компанію, а оплата через банк підприємству постачальнику послуг. Система індивідуальна і не вимагає створення систем поверху, під'їзду чи будинку. Вона зав'язана тільки на білінгову компанію і комунальні підприємства.

В установці САООПЕ будуть зацікавлені ті будинки, які організовані в товариства співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ). Так як ці системи автоматизації дозволять виявити недобропорядних співвласників, а також значно скоротити витрати на спожиті ресурси. При цьому, в будинках ОСББ витрати на оплату енергоресурсів будуть значно менше, ніж у будинках комунальної власності, і впровадження системи автоматизації споживаних ресурсів може стимулювати розвиток ОСББ. А розвиток ОСББ, в свою чергу, призведе до збільшення випуску САУОПЕ.

Оплата послуг проводиться через банки електронним платежем за допомогою SIM-карти, встановленої в інтерфейсі, або через Інтернет. Наприклад, так як це робиться в Харкові за допомогою Мегабанку: натисненням однієї кнопки «оплатити».

При цьому, споживач послуг (населення):

- отримує можливість оплачувати тільки за спожиті енергоресурси;
- порівняно з тарифом без засобів обліку ресурсів плата значно зменшується;
- з'являється можливість оплати послуг, не виходячи з квартири;
- споживач має можливість комфортного використання комунальних послуг.

При цьому держава (місто):

- отримує від споживачів 100% оплату за послуги
- виключиться можливість незаконного використання енергоресурсів;
- реагує миттєво на аварійні ситуації;
- економить на витрачанні енергоресурсів;
- впроваджує енергозберігаючі технології;
- сприяє прискоренню створення ОСББ.

Інвестори:

- отримують прибутки в результаті реалізації проекту;

- отримують новий ринок для операторів мобільного зв'язку;
- збільшують кількості клієнтів банків.

Фінансування проекту здійснюють:

1. Держава в рамках державної програми створення організацій співвласників багатоквартирних будинків.
2. Інвестори:
  - оператори мобільного зв'язку МТС, Київстар, life :);
  - Приватбанк, Мегабанк та інші банки які здійснюють електронні платежі;
  - виробники пристроїв: Siemens, Електросвіт;
3. Компанії постачальники послуг: КП Харківобленерго, КП Харківкомуночиствод, КП Жилкомсервіс, КП Харківські теплові мережі, ВАТ Харківміськгаз.
4. Населення (споживачі), що зацікавлене в зниженні витрат на комунальні послуги.

Висновки. Упровадження автоматизованих систем обліку та оплати споживаних енергоресурсів можливо за рахунок широкого використання смарт-лічильників, вартість яких не перевищуватимуть вартість недорогого мобільного телефону.

Крім того, реалізація проекту не можлива без тісної взаємодія влади та бізнесу, яке відіграє провідну роль у просуванні проектів пов'язаних з високими технологіями. Наприклад, якщо тарифи будуть зростати, то стає не вигідно встановлювати систему обліку, в тій же час, якщо ціни на систему будуть непомірно великі, то її придбання буде невиправдано. Таким чином, реалізація проектів, пов'язаних з впровадженням нових технологій вимагає чіткої взаємодії органів влади і бізнесу та створення привабливого інвестиційного клімату.

У цілому, здійснення розглянутого проекту приведе до оптимального використання енергоресурсів в країні та їх значної економії.

### **Список використаних джерел**

1. Автоматизированная система «Коммунальные платежи». Некоторые аспекты внедрения. – 2012. – Режим доступа : <http://vas.com.ua/vas/opisan2.pdf>
2. Счетчики электрической энергии однофазные серии NP06. Техническое описание и руководство по эксплуатации. – Режим доступа : [http://www.askue.by/assets/files/1f\\_tehnicheskoe\\_opisanie\\_i\\_rukovodstvo\\_po\\_ekspluatácii.pdf](http://www.askue.by/assets/files/1f_tehnicheskoe_opisanie_i_rukovodstvo_po_ekspluatácii.pdf)
3. Технология ADDAX для AMR систем – интерфейсные устройства ADDAX серии AIU (Техническое описание и руководство по эксплуатации). – 2012. – Режим доступа : [http://www.dialin.ru/content/documentation/detail.php?ELEMENT\\_ID=34191](http://www.dialin.ru/content/documentation/detail.php?ELEMENT_ID=34191)

**Олександр ОРЛОВ**

*кандидат технічних наук, доцент,  
завідувач кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарРІ НАДУ*

**Юрій ОНИЩЕНКО**

*викладач кафедри інформаційної безпеки Харківського  
національного університету внутрішніх справ*

## **ПРОТИДІЯ КІБЕРЗЛОЧИННОСТІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА**

Ми живемо в епоху інформаційного суспільства, коли комп'ютери і телекомунікаційні системи охоплюють всі сфери життєдіяльності людини і держави. Але людство, поставивши собі на службу телекомунікації і глобальні комп'ютерні мережі, не передбачало, які можливості для зловживання створюють ці технології. Сьогодні жертвами злочинців, що орудують у віртуальному просторі, можуть стати не лише люди, але і цілі держави. При цьому безпека тисяч користувачів може опинитися залежно від декількох злочинців. Кількість злочинів, що здійснюються в кіберпросторі, зростає пропорційно числу користувачів комп'ютерних мереж, і, по оцінках Інтерполу, темпи зростання злочинності, наприклад, в глобальній мережі Інтернет, є найшвидшими на планеті [1]. Слід зазначити, що не існує загальноприйнятого визначення кіберзлочинності, із-за чого в різних країнах в це поняття вкладають різний зміст.

Наразі у вітчизняному законодавстві не міститься навіть визначення поняття «кіберзлочинності», є лише узагальнене поняття злочинів і правопорушень, які вчиняються з використанням комп'ютерних систем та мереж електрозв'язку. У Законі «Про основи національної безпеки» від 19.06.2003 р., у якому, зокрема, визначено, що під комп'ютерною злочинністю та комп'ютерним тероризмом розуміється розголошення інформації, яка становить державну та іншу, передбачену законом, таємницю, а також конфіденційної інформації, що є власністю держави або спрямована на забезпечення потреб і національних інтересів суспільства й держави, а також намагання маніпулювати суспільною свідомістю, зокрема шляхом поширення недостовірної, неповної або упередженої інформації [2]. Для боротьби із загрозою кіберзлочинності, яка, безумовно, зростатиме із подальшим розширенням сфери використання інформаційних технологій, надаючи всі великі можливості для протиправної діяльності як окремим злочинцям, так і злочинним угрупованням, необхідна постійна міжнародна співробітництво. Контролювати кіберзлочинність і боротися з нею на рівні окремої держави практично неможливо. Ухвалення міжнародних норм і стандартів повинне супроводжуватися внесенням змін до національного законодавства окремих держав. Координація зусиль держав необхідна для забезпечення швидкого реагування на розвиток комп'ютерних технологій і ухвалення відповідних норм. У цей час у формуванні міжнародної стратегії боротьби з

кіберзлочинністю задіяно більше сорока країн світу, і процес цей обіцяє бути досить тривалим. Проте, не зважаючи на всі складнощі, очевидно, що міжнародному співтовариству необхідно прийти до вирішення проблем уніфікації законодавства. Інакше певні невідповідності в законодавстві і нескоординованість кримінальної політики дозволять особам, що вчинили суспільно небезпечні дії, уникнути кримінальної відповідальності.

За визначенням ООН, під поняттям «кіберзлочинність» мається на увазі будь-який злочин, який може здійснюватися за допомогою комп'ютерної системи або мережі, в рамках комп'ютерної системи або мережі або проти комп'ютерної системи або мережі. Таким чином, до кіберзлочину може бути віднесено будь-який злочин, здійснений в електронному середовищі. Злочин, здійснений в кіберпросторі, – це протиправне втручання в роботу комп'ютерів, комп'ютерних програм, комп'ютерних мереж, несанкціонована модифікація комп'ютерних даних, а також інші протиправні суспільно небезпечні дії, здійснені з допомогою комп'ютерів, комп'ютерних мереж і програм. До них відноситься сукупність злочинів з використанням комп'ютерних систем і технологій, таких як незаконний доступ до комп'ютерної системи, нелегальне перехоплення даних, втручання в дані, правопорушення, пов'язані з дитячою порнографією, що в цілому відповідає положенням Конвенції про кіберзлочинність [3].

Сучасні світові глобалізаційні процеси у поєднанні з інтенсивною інформатизацією зумовлюють ряд динамічних явищ, які визначають пріоритетність напрямів державної політики у сфері забезпечення як національної безпеки в цілому, так і кожній з її складових. Сьогодні інформаційна сфера складає основу життєдіяльності суспільства, а забезпечення інформаційної безпеки визнається одним з фундаментальних чинників його подальшого розвитку. За таких умов особливого значення набуває нейтралізація негативного впливу і подолання суспільно небезпечних явищ, які мають прояви в інформаційній сфері, одним з яких є кіберзлочинність.

Безперечно, важко переоцінити суспільну небезпеку кіберзлочинності, враховуючи такі її характеристики як транснаціональність, латентність, динамічність темпів зростання і трансформацій, анонімність, масштабність наслідків, і тому подібне.

Підтвердженням намірів України приєднатися до спільної боротьби з цим небезпечним явищем є ратифікація в 2005 році Європейської Конвенції про кіберзлочинності [3]. Іншим важливим кроком стало створення в 2009 році відділу боротьби з кіберзлочинністю. На цей підрозділ покладається завдання формування і реалізації державної політики в цій сфері правоохоронної діяльності, напрацювання методичних рекомендацій протидії злочинам даної категорії, організація міжнародної співпраці по питаннях про комп'ютерні правопорушення, розробка і внесення відповідних змін в чинне законодавство [4]. Крім того, у функціональні обов'язки співробітників цього відділу входить виявлення і документування організованих груп транснаціонального і регіонального характеру, учасники яких спеціалізуються на скоєнні злочинів з

використанням високих технологій і телекомунікаційних систем. Окрім цього подібні структурні підрозділи з'явилися в кожній області і в структурі Служби безпеки України. На цей спеціалізований підрозділ були покладені функції формування і практичної реалізації державної політики у сфері боротьби, удосконалення чинного законодавства і організації міжнародної співпраці для боротьби із злочинами у сфері високих технологій і телекомунікаційних систем. Проте, враховуючи безперечну важливість зробленого, слід визнати, що ефективність протидії кіберзлочинності в Україні поки знаходиться не на належному рівні. 25 січня 2012 в Україні вийшов Указ Президента про створення в структурі СБУ Департаменту контррозвідувального захисту інтересів держави у сфері інформаційної безпеки. Нове утворення повинно «сприяти концентрації сил і засобів, оптимізації управлінської діяльності у вирішенні завдань по захисту законних інтересів держави і прав громадян в інформаційній сфері від розвідувально-підривної діяльності іноземних спецслужб, протиправних зазіхань організацій, груп і осіб» [5].

Одним з методів вдосконалення боротьби з комп'ютерними злочинами є узгодження певних норм кримінального права різних держав світу. Протягом останніх років міжнародне співтовариство проявляє значний інтерес до проблеми боротьби з комп'ютерною злочинністю в розроблених міжнародних, правових документах.

На шляху просування до безпечного функціонування суб'єктів в національному і світовому інформаційному просторі вкрай важливим є системний підхід по пошуку ефективних управлінських рішень. Інформаційна безпека є невід'ємною складовою частиною кожній з сфер національної безпеки і, в той же час, важливою самостійною сферою забезпечення національної безпеки. Більш того, науковці підкреслюють, що під впливом сучасних процесів глобалізації, зокрема глибокого проникнення Інтернету, інформаційна безпека набуває наднаціонального характеру [6]. Аналогічна інтерпретація прийнятна і для кіберзлочинності як суспільного явища. Виступаючи окремим видом, вона може мати прояви і в інших видах злочинів, якщо вони здійснені з використанням комп'ютерних систем і технологій. Природа кіберзлочинності зумовлюється технологічними можливостями кіберпростору, що значною мірою розмивають державні адміністративно-територіальні кордони і ідентифікаційні характеристики суб'єктів. Така суть кіберзлочинності висуває особливі вимоги до стратегії і тактики формування державної політики забезпечення інформаційної безпеки, яка повинна передбачати систему заходів державного і міжнародного характеру.

Необхідно підкреслити, що одне з важливих місць в системі боротьби з кіберзлочинністю займає високий рівень правової і професійної підготовки фахівців із забезпечення інформаційної безпеки, який є заставою ефективної протидії злочинам у сфері інформаційних технологій. В умовах реформування системи вищої освіти в Україні організація такої підготовки є складним завданням, виконанню якого сприятиме створення системи цільової підготовки і перепідготовки фахівців у сфері протидії кіберзлочинності. Зокрема в Харківському національному університеті внутрішніх справ створено

факультет підготовки фахівців для підрозділів по боротьбі з кіберзлочинністю і торгівлею людьми. На факультеті проводитиметься навчання слідчих і оперативних працівників з поглибленим вивченням спеціальних дисциплін по розслідуванню злочинів у сфері інформаційних технологій і боротьбі з кіберзлочинністю.

Кіберзлочинність – неминучий наслідок глобалізації інформаційних процесів. Простота, легкість, анонімність, доступність і заощадження часу – якості, що роблять інформаційні технології привабливими для людства, – не могли не привабити до себе уваги осіб, що здійснюють протиправну діяльність. Із зростанням використання інформаційних технологій в різних областях діяльності людини росте і використання їх в цілях скоєння злочинів. Це зростання також є неминучим процесом, оскільки законодавче регулювання стосунків у сфері інформаційних технологій не може ні випередити їх розвиток, ні навіть йти з ним в ногу. Проблема кіберзлочинності, через неможливість із-за своєї глобальної природи бути обмеженою рамками однієї держави, вимагає серйозних і масштабних досліджень, а також вироблення єдиних міжнародних стандартів – від понятійного апарату до уніфікованих правових норм.

Слід зазначити, що в умовах проникнення кіберзлочинності в громадське і державне життя, її подолання, стає основоположним чинником на шляху входження України в світовий інформаційний простір. Гарантувати ефективну протидію даному виду злочинів є можливість лише застосовуючи комплексні підходи до забезпечення інформаційної безпеки країни.

### Список використаних джерел

1. Киберпреступники теперь делают ставку на интернет-магазины и соцсети / [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.finmarket.ru/z/nws/news.asp?id=3118581>
2. Правове регулювання кіберзлочинності / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrjustice.com.ua/pravove-rehulyuvannya-kiberzlochynnosti/>
3. Международная «Конвенция о киберпреступности» / [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://stra.teg.ru/library/national/34/evro/konv\\_kiber](http://stra.teg.ru/library/national/34/evro/konv_kiber)
4. У міністерстві внутрішніх справ України створено відділ боротьби з кіберзлочинністю / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/publish/article/243867>
5. Пользователи социальных сетей будут помогать милиции и СБУ. А пока в Украине воюют с кибер-преступниками на допотопных компьютерах / [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://uzhgorod.in/stat\\_i/2012/aprel/pol\\_zovateli\\_social\\_nyh\\_setej\\_budut\\_pomogat\\_milicii\\_i\\_sbu](http://uzhgorod.in/stat_i/2012/aprel/pol_zovateli_social_nyh_setej_budut_pomogat_milicii_i_sbu)
6. Бекетов Н. Информационная безопасность развития государства [Текст] / Н. Бекетов // Информационные ресурсы России. – 2004. – № 6. – С. 32 – 35.

**Володимир ПІСОЦЬКИЙ**

*магістр державного управління,  
аспірант кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ЯК НАПРЯМ МОДЕРНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СУБ'ЄКТІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

Модернізаційні процеси в системі місцевого самоврядування України обумовлені серед іншого процесом оновлення інформаційно-комунікативного інструментарію, завдяки якому здійснюється самоврядна діяльність. Одним з таких напрямів є розвиток соціальних мереж. Поняття соціальної мережі як певної соціальної структури, утвореної індивідами або організаціями зараз майже втратило своє первісне соціологічне значення. Зараз і в пересічному слововжитку, і в науковому обігу соціальні мережі перш за все асоціюються з Інтернет-платформами для віртуальних комунікацій. Тут ми розглядатимемо соціальні мережі саме у другому значенні.

Зацікавленість розвитком соціальних мереж для забезпечення потреб місцевого самоврядування обґрунтована тим, що в інформаційному суспільстві, як доводить Є. Уханов, відбувається процес віртуалізації життєвого простору індивіда та сфери його діяльності. Сьогодні мережі репрезентують нову соціальну морфологію сучасного суспільства, а «мережева» логіка стає принципом повсякденного життя. Сама комунікація також стає мережевою, внаслідок чого віртуалізації піддаються всі сфери соціального життя. Це дозволяє припустити, що мережа лежить в основі структури сучасного суспільства [2, с. 1]. Соціальні мережі зараз активно набирають ваги як «комунікативні майданчики» і в українському суспільстві. Це пов'язано з тим, що соціальні мережі надають можливість додаткового каналу для поширення інформації, встановлення нових, або відновлення втрачених зв'язків між людьми, поширення оперативної інформації та отримання відгуку щодо резонансних тем суспільного життя тощо.

Здійснений Є. Ухановим аналіз свідчить, що в мережевих комунікаціях формується власна соціальність. Це дозволяє індивідам знайти своє місце в соціальній мережевій реальності, незважаючи на жорсткий інституціональний порядок повсякденного життя. Дослідник зазначає: поява таких утворень говорить про те, що в них з'явилась нагальна потреба. У такий спосіб відбувається навіть не подвоєння реальності, а фактично розширення соціального простору внаслідок стихійного й спонтанного руху, що йде не так згори, як знизу, де кожний «мережевий індивід» є соціальним актором [2, с. 9]. Розвиваючи цю думку у контексті нашої теми, додамо, що цей «мережевий індивід» як соціальний актор обов'язково має відігравати й одну зі своїх важливих соціальних ролей, що полягає у виконанні обов'язків члена територіальної громади, до якої він входить за місцем свого проживання.

Таким чином, головним теоретичним і практичним проблемним питанням з цієї точки зору є узгодження позицій окремого громадянина – члена територіальної громади і (гіпотетично) «мережевого індивіда» – у реальному та віртуальному просторах. Справа в тому, що занурення індивіда в проблеми віртуального простору, залишатиме невирішеними проблеми об'єктивної реальності, у якій він знаходиться фізично. Зокрема – це проблеми територіальної громади.

Як наголошує Є. Уханов, «тілом», життєвим організмом віртуальної реальності є мережі – соціальні утворення, які спонтанно виникають і розвиваються, підкоряючись власній логіці. Це гнучкі соціальні утворення, що дозволяють розвиватися як індивіду, так і спільноті, усупереч жорстко ієрархізованій реальності з її інертними інститутами та структурами або незважаючи на неї [2, с. 9]. Тобто, існує два основних наслідки інтенсивного використання соціальних мереж у місцевому самоврядуванні: перший – «втеча» індивіда в мережу від злободенних проблем дійсності; другий – перенесення переваг «більш справедливо» організованої мережі в буденну реальність життя територіальної громади. Другий результат, на наш погляд, є пріоритетним для визначення його як мети упровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в місцеве самоврядування. Перший же наслідок слід розглядати як одну з головних пересторог щодо масової віртуалізації суспільного життя.

Проте, більш активне використання переваг соціальних мереж для активізації територіальної громади як суб'єкта місцевого самоврядування, реалізації права кожного громадянина на участь у вирішенні місцевих справ буде обумовлювати й необхідність подолання нових проблем. Зокрема, на думку соціолога С. Коноплицького, у соціальній сфері процеси та інтернетизації та віртуалізації, які цей автор розцінює як процеси інформатизації, уже призвели до ускладнення соціальної структури, оскільки спричинили формування нового принципу соціальної стратифікації. А саме, основним критерієм соціальної стратифікації в західних суспільствах, де зазначені процеси перебувають на вищому, ніж в Україні, щаблі розвитку, стає рівень освіти і знань, на противагу критерію володіння засобами виробництва. Таким чином, підвищення ролі знання, пов'язане з ускладненням технологічної сфери, зумовлює зростання значення високоосвіченої та висококомпетентної технологічної еліти, яка контролює процеси соціального виробництва та сприяє розколу соціуму на різномірні соціальні групи [1, с. 7 – 8]. На регіональному та місцевому рівнях в Україні це особливо виявляється у проблемах: «цифрового розриву», коли індивіди та окремі території мають різні можливості щодо використання сучасних інформаційних технологій; кадрового забезпечення, підготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування з питань нових інформаційних технологій; обґрунтуванні можливості та доцільності використання соціальних мереж для інформаційно-комунікативного забезпечення місцевого самоврядування.

З урахуванням наявності зазначених проблем проаналізуємо окремі передумови щодо застосування соціальних мереж як комунікативної технології в місцевому самоврядуванні України. Огляд низки Інтернет-джерел свідчить,



що найбільшою популярністю серед жителів України зараз користуються соціальні мережі: «Вконтакте», «Однокласники», «Facebook», а також «Twitter», блоги. При цьому ці комунікативні «майданчики» використовуються здебільшого для приватного спілкування, ніж з метою певної професійної діяльності. Зокрема, мережі «Вконтакте» та «Однокласники» використовуються, як правило, для розміщення особистих фотографій чи пошуку колишніх друзів і знайомих. Лише останнім часом активізувалася присутність у соціальних мережах українських політиків, державних службовців вищого рівня, окремих керівників органів державної влади та місцевого самоврядування регіонального та місцевого рівня. Аудиторія соціальних мереж диференційована. Територіально – це переважно жителі найбільших українських міст. За віковою диференціацією, мережу «Вконтакте», наприклад, переважно використовує молодше покоління, зокрема школярі, студенти, молоді фахівці, а «Однокласники» популярні серед осіб середнього та старшого віку. Те, що така диференціація відбулася, на наш погляд, є позитивним моментом, адже дозволяє фахівцям із комунікацій більш точно планувати та реалізовувати комунікативні кампанії з використанням соціальних мереж.

Таким чином, розвиток соціальних мереж в Україні є об'єктивним динамічним процесом, що дозволяє прогнозувати подальше поширення цієї комунікативної технології. Цьому можуть сприяти такі фактори як: формування в Україні інституту громадянського суспільства, трансформація соціальних мереж з елемента приватних комунікацій і політичних технологій в інструмент залучення громадян до державотворчих і самоврядних процесів, ефективність соціальних мереж як «засобу оповіщення» максимальної кількості населення та платформи для обговорення актуальних питань суспільного розвитку тощо. При цьому залишається актуальною названа вище проблема пошуку форм і способів для поєднання віртуальної та реальної активності громадян (особливо в межах територіальних громад), реалізації на практиці громадських ініціатив, висловлених у соціальних мережах, оперативного вирішення актуальних проблем. Тобто, і для громадян, і для органів публічної влади це означає потребу забезпечення ефективної комунікації та взаємодії не лише на віртуальному, а й реальному рівні.

### **Список використаних джерел**

1. Коноплицький С. М. Соціальні аспекти комунікації в мережі Інтернет: феноменологічний аналіз : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соціолог. наук; спец. 22.00.01 – теорія та історія соціології / Коноплицький Сергій Михайлович. – К., 2007. – 18 с.
2. Уханов Є. В. Мережеві комунікації та соціальне самовизначення індивіда : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук; спец. 09.00.03 – соціальна філософія та філософія історії / Уханов Євгеній Валерійович. – Х., 2010. – 16 с.

**Артем СЕРЕНОК**

*кандидат наук з державного управління,  
доцент кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарPI НАДУ*

## **ВІД ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ ДО ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ : ТРАНСФОРМАЦІЯ ПОНЯТТЯ**

У сучасному світі відбувається поступовий перехід від індустріального до інформаційного суспільства. Йде структурна перебудова економічної сфери. Так, індустріальному суспільству був притаманний перерозподіл робочої сили на користь виробництва та видобування. У сучасному світі цей перерозподіл зміщується в бік сфери інформаційних послуг. Головними ресурсами стають інформація та знання.

Теоретичні основи розвитку інформаційного суспільства та електронної демократії аналізуються в роботах зарубіжних учених: Д. Белла, М. Бонема, Л. Гросмана, Д. Зейферта, М. Кастельса, С. Кліфта, Й. Масуди, П. Норіс, Е. Тофлера, К. Хілла та ін.

Різні підходи до інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів влади та впровадження системи електронного уряду в державне управління обґрунтовуються окремими українськими дослідниками (О. Баранов, О. Голобуцький, М. Демкова, А. Дегтяр, Д. Дубов, С. Дубова, О. Ємельяненко, П. Клімушин, І. Клименко, І. Коліушко, Н. Коритнікова, І. Крюков, К. Линьов, Ю. Машкаров, О. Орлов, В. Пархоменко, Г. Почепцов, С. Чукут, О. Шевчук та ін.).

У науковому середовищі існують різні визначення поняття «електронний уряд». Але ще більше визначень дається поняттю «електронне урядування». Це пов'язано із відсутністю узгодженості у трактуванні понять «електронний уряд» та «електронне урядування» в різних офіційних документах у різних країнах світу.

Саме поняття «електронний уряд» (з англ. e-government) почали активно вживати у 90-х роках ХХ ст. Саме в цей час з'явилася нова парадигма використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) для підвищення ефективності державного управління. Зокрема, М. Форман під електронним урядом розуміє використання цифрових технологій для перетворення державного управління з метою підвищення ефективності, результативності та обслуговування [6].

При визначенні поняття «електронний уряд» М. Бонем та Д. Зейферт, акцентують увагу на конкретних діях, таких як використання державного пункту зв'язку для перегляду вакансій при пошуку роботи, надання заяв про пільги через веб-сайт або створення загальних баз даних для декількох відомств [1].

Фахівцями з Європейської комісії електронний уряд визначається як застосування ІКТ в державному управлінні у поєднанні з організаційними змінами і новими навиками державних службовців з метою підвищення якості

державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави.

Взагалі, дослідження американського і європейського підходів до створення електронного уряду дозволяє зробити висновок про їхні особливості: перший заснований на економічних критеріях, другий – на соціальних критеріях. Європейський підхід надає великого значення комунікаційній складовій електронного уряду.

Що ж до подальшого трактування поняття «електронний уряд» то, наприклад, консалтингова компанія Gartner Group дає своє визначення електронного уряду. Під електронним урядом розуміють безперервну оптимізацію процесу надання послуг, політичної участі громадян в управлінні за допомогою ІКТ, Інтернету та сучасних засобів масової інформації (ЗМІ).

Отже, у сучасному розумінні англомовний термін «e-government» тлумачиться не лише як електронний уряд, а як електронне управління державою, тобто використання в органах державного управління сучасних технологій, у тому числі Інтернет-технологій. А якщо ми говоримо вже про електронне управління, як про певну технологію, то виникає нове поняття «електронне урядування».

І. Коліушко та М. Демкова визначають, що серед інститутів та елементів функціонування і розвитку інформаційного суспільства важливе місце відводиться саме електронному урядуванню. Яке можна визначити як ефективну технологію, яка спрощує та полегшує спілкування громадян, бізнес-структур і органів влади на будь-яких рівнях і в усіх сферах [4].

Застосування технологій електронного урядування принципово змінює атмосферу взаємодії держави і громадян. Кожен отримує можливість відстежувати події у діяльності органів влади, знати про їх плани роботи, безпосередньо вступати у взаємодію з ними без черг та зайвої бюрократії. Так, І. Клименко та К. Линьов визначають, що електронне урядування «...це автоматизація роботи з документами, із заявами громадян, довідками, ліцензіями, іншими актами, які легалізують певну діяльність особи [3, с. 181]». Як зазначають Г. Почепцов та С. Чукут, «...сама концепція електронного урядування складається з двох взаємозалежних (і водночас самостійних) проєктів. Це внутрішня урядова інформаційна інфраструктура, аналог корпоративної мережі та зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами й організаціями [5, с. 480]».

В той же час О. Голобуцький визначає поняття «електронне урядування» як технологію організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з органами влади [2, с. 6].

Отже, треба визнати, що електронний уряд варто розглядати не тільки в технологічному аспекті, а також і в соціокультурному та соціотехнічному аспектах.

Ще однією важливою тезою є те, що широке розповсюдження ІКТ надало

органам влади всіх рівнів широкі можливості для переходу до нових форм управління та нових принципів взаємодії зі своїми громадянами. Такою формою є і електронне урядування. Однією з основних ідей впровадження електронного урядування є те, що воно виступає як інструмент розвитку демократії, розглядається як реальний шлях до розвитку демократичних процесів в суспільстві, що знайшло своє відображення в появі поняття «електронна демократія».

### Список використаних джерел

1. Бонэм М. Потенциал «электронного правительства» / М. Бонэм, Д. Сейферт // Государственное управление. Электронный вестник [Електронне видання]. – 2003. – № 2. – Режим доступу до журн. : [http:// www.e-journal.spa.msu.ru/ images/File/2003/bonham.pdf](http://www.e-journal.spa.msu.ru/images/File/2003/bonham.pdf)
2. Голобуцький О. П. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : Атлант UMS, 2001. – 180 с.
3. Клименко І. В. Технології електронного урядування / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
4. Коліушко І. Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / І. Б. Коліушко, М. С. Демкова // Інформаційне суспільство. Шлях України. – К. : Бібліотека інформаційного суспільства, 2004. – С. 138 – 143.
5. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навч. посібник [для студ. вищ. навч. закл.] / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К. : Знання, 2008. – 663 с.
6. Forman M. E-Government: Using IT to transform the effectiveness and efficiency of government. – WorldBank, 2006.

### Вадим СИДОРА

*кандидат наук з державного управління,  
доцент кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарPI НАДУ*

### ВИТОКИ САМОРЕФЕРЕНТНОСТІ ОНЛАЙН-СПІЛЬНОТ

Значна привабливість мережі Інтернет та розвиток неформальних гетерархічних мереж громадянської дії поступово змінила спосіб функціонування державно-політичних режимів. М. Маклюен ще в 1960 році стверджував, що медіа не пасивні канали трансляції інформації, вони не тільки надають інформацію, а безпосередньо впливають на дійсність [1]. Тут варто вести мову не просто про наявність «реального» та «онлайн світу», а про їх органічне співіснування. Звичайно, мережа Інтернет є похідною, проте її вплив на реальні події зростає з кожним роком та навпаки – вплив суспільних

інститутів відчувається все менше – натомість, в мережі починають формуватись власні формальні та неформальні імперативи.

Говорячи про онлайн-спільноти і нові засоби комунікації, як про осередок нового етапу розвитку суспільства, варто визначити структуру управління онлайн-спільноти, механізми та шляхи взаємодії з державою. З іншого боку, це є неможливим без детального вивчення причин виникнення онлайн-спільнот та ролі людської гідності в цьому процесі.

Варто звернути увагу на реальний світ та дослідити чого саме бракує та що так відчайдушно шукають користувачі мережі. М. Бердяєв в статті «Человек и машина» досліджував парадокс – без техніки не можлива культура, але засилля техніки веде до її занепаду. На його думку, людство завжди намагалось повернутись до природних відносин та відійти від механістичного бачення світу. Кажучи іншими словами, кожна людина має інтенцію до романтизму та саме романтизм протиставляється домінуванню технічної форми над природою. Далі він розкриває романтизм як відновлення спотвореної машинізмом ієрархії цінностей та повернення символізму в суспільне життя [2].

Еволюція суспільних відносин найбільш повно розкрита в працях Е. Тоффлера. Він виділяє три етапи еволюції суспільних відносин, за його термінологією хвилі – корінних змін у суспільстві, пов'язуючи їх із технічним прогресом.

Перша хвиля, за класифікацією Е. Тоффлера, відображає стан суспільства після аграрної революції, що прийшла на зміну первісним мисливцям та збирачам. Таке суспільство було тісно пов'язана із землею, а оточуючий світ переповнений символізмом. Характерною особливістю цього етапу був пріоритет моральних цінностей та наявність дрібних спільнот, лідери яких регулювали більшість суспільних справ та мали досить велику владу.

Переходом від першої хвилі до другої стала індустріалізація. Цей етап відзначається створенням державності, що привело до здійснення керівництва з центру та позбавило дрібні спільноти самостійності. Така консолідація сприяла тому, що столиці стали осередком великодержавної влади. Е. Тоффлер робить припущення, що занепад другої хвилі буде породжувати обурення, хвилювати суспільні настрої та спричиняти переміщення влади із центру до регіонів [3].

Перші дві хвилі дійсно співпадають із думкою М. Бердяєва про те, що техніка, в широкому розумінні, веде до занепаду культури. Проте саме третя хвиля відзначається домінуванням техніки, але, тим не менш, за багатьма ознаками вона подібна до першої хвилі – в частині децентралізації, зменшення масштабів соціальних систем та символізму соціальних процесів. Тим самим, ми спостерігаємо щось, на зразок діалектичного повернення минулого, що повністю суперечить думці М. Бердяєва про бездуховність техніки та її антагоністичність культурі. Навпаки, третя хвиля характеризується відмовою від бюрократизації і систематизації суспільних відносин та повернення до романтизму в суспільному дискурсу.

Зворотній процес, «інтервенція» онлайн-сервісів до реального світу, зараз повністю змінив світовий медіа простір. Багато відомих та впливових журналів зараз не тільки мають електронну копію матеріалів в мережі Інтернет, але

поступову змінюють формат діяльності, відмовляючись від класичного «журнально-газетного», переорієнтовуючись на мережеву аудиторію, відповідним чином змінюючи форму подання матеріалів. Феноменальний успіх «Вікіпедія», «WikiLeaks», численних соціальних мереж значною мірою знизив монополію на інформацію класичних суспільних інститутів, а за визначенням Н. Лумана позбавлення монополії на інформацію дорівнює позбавленню влади. Парадоксально, але рушійною силою всіх цих змін став не технологічний прогрес, не механістичний світ – чого так боялися філософи 19-го та початку 20-го сторіччя – а дрібні соціальні групи та їх альянси, що користуються новими засобами комунікації.

Сьогодні ми є свідками зародження «нового порядку» в мережі – повернення романтизму першої хвилі за Тофлером, але разом із тим встановлення інституту авторитету й лідерства. Мабуть є істинною думка про початок нового етапу розвитку мережі – Веб 3.0. Термін ще остаточно не визначено, але якщо спробувати поєднати та агрегувати різні визначення [4; 5], то можемо охарактеризувати Веб 3.0 – не тільки як вільне творення нової інформації, але й як процес паралельного формування мета-структури, що впорядковує новостворену та існуючу інформації. Тобто мережа вже не є хаотичним нагромадженням інформації та сукупності анонімних користувачів – з'явилась структурована інформація та, як це не дивно, праобраз ієрархії серед користувачів мережі.

Коли ми ведемо мову про інститут авторитету та лідерства в мережі, тоді відразу виникає інше питання – хто буде таким лідером (чи скоріше лідерами) та хто матиме авторитет? Це є питанням подальших наукових розвідок та потребує додаткового дослідження. Проте можна спробувати висунути гіпотезу, що найбільші шанси отримати лідерство у мережі мають дві групи осіб. По-перше, це лідери вже сформованих але не численних спільнот. Однак варто пам'ятати, що із зростанням розмірів такої спільноти, не існує жодних гарантій збереження влади лідерів сьогодення в онлайн-мережі. По-друге, це лідери «реального світу», до яких можна віднести публічних осіб та моральні авторитети суспільства.

Незалежно від розподілення авторитету та лідерства в мережі у майбутнім, сьогодні можна впевнено стверджувати одне – що невдовзі розділити «реальний» та «віртуальний» світ буде не можливо.

### **Список використаних джерел**

1. Маклюэн М. Понимание Медиа: внешние расширения человека : перевод с английского В. Г. Николаева. / М. Маклюэн – М. : Гиперборей; Кучково поле, 2007. – 464 с.
2. Бердяев Н. Человек и машина / Н. Бердяев // Вопросы философии. – 1989. – № 2.
3. Тоффлер Э. Метаморфозы власти / Э. Тоффлер; пер. с англ. – М. : АСТ, 2003. – 672 с.
4. Calacanis J. Web 3.0, the «official» definition / J. Calacanis. – Access mode

: <http://calacanis.com/2007/10/03/web-3-0-the-official-definition>.

5. Markoff J. Entrepreneurs See a Web Guided by Common Sense / J. Markoff.  
– Access mode : [http://www.nytimes.com/2006/11/12/business/12web.html?pagewanted=all&\\_r=0](http://www.nytimes.com/2006/11/12/business/12web.html?pagewanted=all&_r=0).

**Галина СТАРУШЕНКО**

*кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри інформаційних  
технологій та інформаційних систем  
ДРІДУ НАДУ*

**Сергій БАЗИЛЕВСЬКИЙ**

*магістр державного управління*

## **ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЧИННИК УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

Знаменитий афоризм канадського соціолога М. Маклюєна «Засіб передачі повідомлення сам є повідомленням» («The medium is the message») [3] став на сьогодні вже хрестоматійним і добре відомий усім, хто займається проблемами інформаційних технологій, електронної культури, впливом нових технологій на соціум. Канадський учений мав на увазі, що тип суспільства у значній мірі визначається типом комунікації, який в ньому домінує. Американський економіст К. Келлі поширив цю ідею на економічну сферу: «... комунікації – це не просто сектор економіки. Комунікації – це сама економіка» [2]. Інформаційні технології стали потужною галуззю світового господарства, яка інтенсивно розвивається. Розвиток інформаційних технологій і посилення впливу процесів інформатизації на економіку та суспільство в цілому закономірно призводить до необхідності переосмислення й перевизначення теоретичних концепцій, що відображають ці події.

Повсюдне застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) представляє собою в останні десятиліття глобальну тенденцію науково-технічного прогресу, яка призвела до значних змін у багатьох сферах людської діяльності – економіці, управлінні, освіті, охороні здоров'я та ін. Використання ІКТ грає провідну роль у посиленні конкурентоспроможності вітчизняної економіки, розширенні перспектив її інтеграції у світову господарчу систему, підвищенні ефективності державного управління та місцевого самоврядування. Розвиток інформаційних технологій сприяє переходу індустріального суспільства у новий якісний стан – постіндустріальне, інформаційне суспільство. Основним виробничим ресурсом постіндустріального суспільства стає інформація, а домінуючим фактором виробничої діяльності – її послідовна обробка. Важлива відміна стосується й характеру базових технологій: вони в постіндустріальному суспільстві наукоємні, а не капітало- і працеемні, як в попередніх епохах.

Термін «постіндустріальне суспільство» вперше був застосований у 1917 р. у назві однієї з книг А. Пента, теоретика англійського ліберального соціалізму; при цьому сам А. Пента визнавав пріоритет у використанні даного поняття за А. Кумарасвами. Обидва дослідники використовували цей термін для позначення такого ідеального суспільства, де відроджені принципи автономного та навіть напівкустарного виробництва, які, на їхню думку, могли скласти соціалістичну альтернативу індустріалізму. У 1958 р. американський соціолог Д. Рісмен використав термін «постіндустріальне суспільство» у назві своєї відомої статті «Відпочинок і праця в постіндустріальному суспільстві» [4]. Деякі дослідники вважають автором цього терміну іншого американського соціолога – Д. Белла, який у своєму виступі на міжнародному соціологічному семінарі у Зальцбурзі в 1959 р. вперше застосував це поняття у тому значенні, в якому воно використовується сьогодні: суспільство, де основна увага приділяється знанням.

У визначенні інформаційного суспільства за відправну точку можна прийняти тезу щодо суспільства, в якому якість життя, тенденції соціальних змін, перспективи економічного розвитку у повній мірі залежать від інформації, її адекватної оцінки та обґрунтованого використання при прийнятті управлінських рішень. У такому суспільстві економіка, ринок, форми праці, система освіти, охорона здоров'я – взагалі всі стандарти життя перебувають під вагомим впливом досягнень у сферах інформатизації, інтелектуальних технологій, інформації та знання. Як головні ознаки інформаційного суспільства можна виділити:

- становлення і подальше домінування в економіці й виробництві нових технологічних трендів, які базуються на масовому й повсюдному застосуванні перспективних інформаційних технологій, потужних інформаційних систем, новітньої обчислювальної техніки і засобів телекомунікацій;
- створення і розвиток ринку інтелектуальних продуктів – інформації і знань – у додаток до традиційних ринків виробництва, природних ресурсів, праці і капіталу, який забезпечував би трансформацію інформаційних ресурсів у реальні матеріальні ресурси соціально-економічного розвитку держави, відповідав її потребам в інформаційних продуктах і послугах та задовольняв попити суспільства;
- розширення інформаційно-комунікаційної мережі та розгалуження її інфраструктури у системі суспільного виробництва;
- підвищення якості освіти, рівня науково-технічних знань і культурного розвитку з використанням можливостей інформаційних систем та баз даних щодо співробітництва на міжнародному, національному, крайовому або регіональному рівнях; зростання значення кваліфікації, професіоналізму, творчих здібностей як найбільш значущих характеристик персоналу на ринку праці;
- побудова ефективної системи інформаційних каналів, що забезпечувала б громадянам й соціальним інститутам вільний доступ до



отримання, розповсюдження і використання інформації – як пріоритетної складової демократичного перетворення держави.

Інформаційні ресурси є основою створення інформаційної продукції й надання інформаційних послуг. Інформаційні продукти підкоряються природному циклу: створення – поширення – споживання. Незважаючи на те, що інформація фізично не руйнується при споживанні й не зникає, інформаційний ресурс переходить у нові форми знання: він може бути основою діяльності, споживання або створення нових інформаційних ресурсів – усе це здійснюється у сфері інформаційних технологій.

Характерною рисою сучасного економічного зростання у світі є інтелектуалізація основних факторів виробництва і орієнтація на інноваційний розвиток на основі нових економічних ресурсів – знань та інформації. В економічній дійсності розвинутих держав світу об'єктивними факторами стали поява, подальший стрімкий розвиток та розширення сфер впливу інформаційної економіки, яка має за своїми властивостями глобальний характер і створює необхідний фундамент для розбудови інформаційного суспільства. Інформаційна економіка – це економіка, в якій акцент робиться на провідній ролі ІКТ у розвитку всіх основних сфер її діяльності; більш того, і сама інформація прирівнюється до товарної продукції, ототожнюється з нею. Отже, виникають нові форми економічного та суспільного життя, нові індивідуальні практики, які дозволяють говорити про становлення суспільства нового типу. Частіше за все воно називається інформаційним, хоч для його характеристики використовується також термін «суспільство знань» [1].

Нового бачення сучасних тенденцій економічних відношень особливо гостро час вимагає від управлінців, оскільки створення умов для інноваційного вирішення проблем нашого суспільства на основі надійної змістовної інформації є одним з найбільш значущих завдань влади. Пошук оптимальних рішень з позицій країни та окремих органів державного управління вимагає інноваційних підходів до реформування державного управління.

Незважаючи на досить високі темпи розвитку ІКТ та інформаційної інфраструктури в Україні протягом останнього десятиліття, наша країна не змогла у значній мірі скоротити відставання від розвинутих країн світу за показниками рівня інформатизації економіки, промисловості і загалом суспільства. Почасти це пояснюється об'єктивними загальноекономічними причинами (тривалою кризою, безробіттям, низьким матеріальним рівнем забезпеченості більшої частини населення). Разом з тим, недостатньо високий розвиток ІКТ в Україні посилюється цілим рядом факторів, які перешкоджають широкому впровадженню та ефективному використанню ІКТ в економіці, виробництві, управлінні. До таких негативних чинників має сенс віднести:

- недосконалу нормативно-правову базу, при розробці якої не враховувалися можливості сучасних ІКТ;
- відсутність загальної, цілісної інфраструктури засобів інформаційного забезпечення та недостатньо ефективна інформаційна підтримка ринків товарів і послуг, включаючи електронну торгівлю;

- недостатньо високий рівень розвитку та розповсюдження ІКТ у галузі державного управління, технічна та психологічна неготовність держструктур до глобального застосування прогресивних технологій в управлінні й організації продуктивної взаємодії та взаємовідносин з громадянами й господарюючими суб'єктами;

- перешкоди, пов'язані з недоліками у регулюванні економічної діяльності українських підприємств і організацій галузі ІКТ при виході на світові ринки;

- низький рівень підготовки професійних кадрів – фахівців у сфері створення й використання ІКТ;

- неприпустимо високий рівень монополізації мереж зв'язку, що ускладнює та уповільнює їх використання й приводить до перекосів у тарифній політиці.

Одне з основних завдань сучасного курсу економічних перетворень в Україні полягає у модернізації регулюючих функцій держави в умовах переходу до інформаційного суспільства – соціально-економічного розвитку нової якості на основі інформаційних технологій.

В Україні сучасні процеси побудови національного інформаційного суспільства та інформаційної економіки потребують нагального вирішення таких першочергових завдань:

- підвищення конкурентоспроможності вітчизняних товарів та послуг на світових ринках за рахунок збільшення потенціалу висококваліфікованих працівників, насамперед, в інтелектуальних сферах праці, розширення експортного потенціалу ІКТ-індустрії України;

- створення цілісної системи законодавства з питань розвитку інформаційного суспільства, узгодженої відповідно до норм міжнародного права, зокрема, удосконалення принципів захисту прав інтелектуальної власності, авторського права, охорони баз даних, у тому числі, при розміщенні інформації у мережі Інтернет та її використанні;

- налагодження багатосторонніх зв'язків держави з громадянським суспільством, залучення широких верств населення до управління громадськими справами; забезпечення ефективності роботи держапарату і надання населенню більш якісних послуг;

- забезпечення прозорості діяльності держави, тобто зростання реального рівня демократизації суспільства.

Отже, найважливішим завданням державного управління щодо побудови інформаційного суспільства та розвитку інформаційної економіки в Україні є створення державної інституційно-комунікаційної бази, за допомогою якої цілеспрямовано здійснювалося б проникнення інформаційних технологій – з використанням їх новітніх досягнень – в усі сфери та сектори національної економіки, управління та суспільного життя країни. Такі умови, створені в Україні, можуть стати поштовхом до більш інтенсивного розвитку ІКТ-індустрії та інших наукоємних галузей національної економіки.

## Список використаних джерел

1. Цимбаленко Є. С. Науково-теоретичні передумови переходу до суспільства знань / Є. С. Цимбаленко // Інформаційне суспільство. - 2012. - Вип. 15. - С. 38-41.
2. Kelly K. New Rules for the New Economy: 10 Radical Strategies for a Connected World / K. Kelly. – New York : Viking Penguin, 1998. – 179 p.
3. McLuhan M. The medium is the message / M. McLuhan, Q. Fiore ; Coordinated by Jerome Agel. – New York : Random House, 1967. – 157 p.
4. Riesman D. Leisure and Work in Post-Industrial Society / D. Riesman // Mass Leisure ; Larrabee E., Meyersohn R. (Eds.) : Glencoe (Ill.), 1958. – Vol. 3. – P. 363–385.

### Олександр ТИТАРЕНКО

*старший викладач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **ЦИФРОВА НЕРІВНІСТЬ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ПОДОЛАННЯ У КОНТЕКСТІ РОЗБУДОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА: ДОСВІД БЕЛЬГІЇ**

Інформаційні технології щоденно збільшують свою присутність в суспільстві, але поширення цього нововведення не є однорідним серед населення і користується ними лише частина громадян. Важливим важелем заохочення держав до розвитку інформаційного суспільства та боротьби з цифровою нерівністю став Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства, який визнав дійсно існуючою загрозу збільшення розриву між «інформаційно заможними» та «інформаційно незаможними».

На європейській арені старт до існування цієї проблеми у 1994 р. дала доповідь «Europe and the Global Information Society» [1], а вже у 1997 р. доповідь «Information Society» [2] звернула увагу громадськості на небезпеку того, що деякі групи населення знаходяться поза межами розвитку інформаційного суспільства. Саме тому уряд Бельгії прийняв рішення щодо мобілізації політичних ресурсів для вирішення цього питання: у грудні 2003 р. в ході Всесвітньої зустрічі на вищому рівні з питань інформаційного суспільства у м. Женева уряд Бельгії зобов'язався прийняти Національний план дій по боротьбі з цифровим розривом, на який у 2005 р. з федерального бюджету було виділено € 250,000 для дослідження теми цифрового розриву, а в цілому на федеральному рівні плану було відкрито бюджетну лінію у € 2,5млн. на рік .

Бельгія, рівень розвинутості електронного уряду якої можна було характеризувати як нижче середньоєвропейського, спромоглася у короткий термін створити ефективно діючу систему електронного урядування і першою запропонувати Національний план дій по боротьбі з цифровою нерівністю [3]. Цей план став важливим кроком, оскільки він дав Бельгії загальнонаціональне

бачення цієї проблеми розвитку інформаційного суспільства з точки зору доступу, компетентності, регулювання та соціальної політики.

Національний план дій по боротьбі з цифровою нерівністю мав чітко сформувану мету – боротьбу з цифровим розривом. Вирішення цієї проблеми, інтеграція усіх до інформаційного суспільства, розглядалися не як єдиний всемогутній засіб для вирішення усіх проблем у суспільстві, а як результат структурного скорочення соціального розриву. Національний план ставив завдання зменшити за 5 років на одну третину частку громадян, які не в змозі використовувати інформаційні технології, що було виконано вже у 2007 р.

План порушив питання з приводу відсутності об'єктивних загальноприйнятих показників, які б могли оцінити реальний результат від реалізації плану. У Бельгії не існувало послідовних, точних і сумірних кількісних показників цифрового розриву, тому було необхідно створити регулярно поновлюваний «барометр еволюції цифрового розриву».

Національний план охоплював три напрямки та 29 заходів, спрямованих на їх реалізацію; а саме:

- напрямок «обізнаності» (мета – скорочення частки населення, яка не вміє практично використовувати інформаційні технології; централізація інформації про всі ініціативи по боротьбі проти цифрового розриву);

- напрямок «навчання» (мета – забезпечення для молоді професійної підготовки в галузі інформаційних технологій; надання інструментів для самостійного навчання громадянам, які бажають навчатися інформаційним технологіям; підтримка структур, що навчають інформаційним технологіям уразливі прошарки населення);

- напрямок «доступ» (мета – гарантування кожному громадянину можливості користування публічним пунктом доступу до Інтернету недалеко від свого будинку і за розумною ціною; розвиток інтерактивних додатків для використання громадянами; створення ринку комп'ютерів, що були у використанні, але знаходяться у робочому стані, для реалізації їх за зниженими цінами; заохочення домовласників на придбання обладнання та підключення до Інтернету). На заохочення до придбання обладнання Планом передбачалося кредитування домовласників у розмірі від 850 до 990 євро, з яких через 2 роки шляхом податків поверталася тільки частина.

В останній своїй частині план був покликаний об'єднати зусилля центральних та місцевих органів публічного управління для заохочення до розмаїття типів програмного забезпечення, проведення досліджень, спрямованих на вимірювання цифрового розриву та розуміння його механізму, окреслення контурів другого етапу Плану боротьби з цифровим розривом.

Складність явища «цифрового розриву» вимагає від державної влади розробляти політику на довгострокову перспективу. У той же час політичні рішення не повинні бути догматично незмінними – інформаційні технології розвиваються надто стрімко, а з ними еволюціонує і цифрова нерівність. Тому у плані передбачаються дві фази (2005 – 2010 рр. та 2011 – 2015 рр.) і кожна фаза містить процедури щорічної переоцінки. До того ж, план дій мав супроводжуватися «Моніторинговим комітетом», який розглядав би реалізацію

плану та переорієнтував би його зміст протягом п'яти років на першому етапі. Зокрема, еволюція цифрового розриву і результати вживаних заходів мали оцінюватися на регулярній основі групою незалежних зовнішніх експертів.

Основною проблемою, з якою уряд Бельгії зустрівся під час реалізації цього плану, була низька поінформованість суспільства про його існування та реалізацію в засобах масової інформації. Тільки урядові веб-сайти висвітлювали Національний план дій по боротьбі з цифровою нерівністю.

Оскільки Національний план дій став політичним інструментом, який стимулював країну до боротьби з цифровою нерівністю на національному і регіональному політичних рівнях, другою фазою його реалізації став Стратегічний план цифрової інтеграції на 2011 – 2015 рр.

За п'ять років першого етапу проблема цифрового розриву радикально змінилася – нерівність у доступі перетворилася на інформаційну нерівність, тобто нерівність у використанні інформаційно-комунікаційних технологій. Цифровий розрив став не тільки багатовимірним, але й еволюціонуючим, і вже розумівся не як стан речей, а як соціальний процес. Цифровий розрив у всьому світі зростає незважаючи на те, що всі країни і всі прошарки населення все ширше використовують інформаційно-комунікаційні технології. Актуальним став новий підхід до цифрового розриву і до цифрової інтеграції.

Зважаючи на те, що політика цифрової інтеграції повинна постійно адаптуватися до нових технологічних і соціальних викликів та замість «коригувально-лікувальної» стати превентивною, другий етап Національного плану на відміну від першої фази, не є переліком конкретних заходів, а визначає орієнтири і основні принципи бельгійської політики цифрової інтеграції на 2011 – 2015 рр. А органи публічного управління на центральному, регіональному та комунальному рівнях у рамках своєї компетенції перетворюють ці орієнтири і принципи в конкретні дії. У зв'язку з цим особлива увага Стратегічного плану звертається на цифрову культуру місцевих політичних діячів, а також усіх тих, хто працює в освітніх та соціально-культурних закладах.

Якщо раніше вважалося, що цифровий розрив є тимчасовою проблемою, яка буде вирішена за допомогою коригувальних заходів, то сьогодні прийшло розуміння того, що новій цифровій культурі громадян має приділятися постійна політична увага, оскільки прискорення темпів інформатизації призводить до подальшого поглиблення нерівності. Для України досвід Бельгії може бути корисним насамперед з точки зору мобілізації політичних ресурсів для подолання цифрової нерівності у країні.

### **Список використаних джерел**

1. Europe and the Global Information Society. Bangemann report recommendations to the European Council. – Access mode : [http://epractice.eu/files/media/media\\_694.pdf](http://epractice.eu/files/media/media_694.pdf). – Title from screen.
2. Information Society: Final Report of the High Level Group of Experts.

– Access mode : [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-97-588\\_fr.htm?Locale=en](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-97-588_fr.htm?Locale=en).

– Title from screen.

3. Plan national de lutte contre la fracture numerique. – Mode d'accès : [http://mi-is.be/sites/default/files/doc/Fracture\\_numerique\\_Plan\\_National\\_FR.pdf](http://mi-is.be/sites/default/files/doc/Fracture_numerique_Plan_National_FR.pdf). –

Titre de l'écran.

4. L'internet pour tous: les ministres européens s'engagent en faveur d'une société de l'information accessible fondée sur l'inclusion. – Mode d'accès : [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-06-769\\_fr.htm?locale=fr](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-06-769_fr.htm?locale=fr). – Titre de l'écran.

## **Людмила ХАРЛАШ**

*старший викладач кафедри управління*

*інформаційно-освітніми проектами*

*Дніпропетровського обласного інституту*

*післядипломної педагогічної освіти*

### **МОТИВАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК ФАКТОР ЗМІН В СИСТЕМІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

В умовах інформаційного суспільства відбуваються зміни у всіх сферах життя людини, що безпосередньо має вплив на професійну діяльність працівників державної служби. Професійна мотивація у зв'язку з активізацією діяльності всіх ланок органів державної влади стає ключовим фактором змін, які відбуваються в системі організації державної влади. Тому розглянемо мотиваційні аспекти, які забезпечують трансформацію професійної діяльності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування в умовах інформаційного суспільства.

Розвиток особистості професіонала в будь-якому соціумі забезпечується внутрішніми факторами у вигляді поєднання *змістових* (інтерес до професії, потреба в самореалізації тощо) і *адаптивних* (престиж професії, заробітна плата тощо) мотивів діяльності, які спрямовують усвідомлення суб'єктом соціальної значущості своєї професії і свого місця в ній. Інтеграція цих мотивів на основі певного рівня розвитку психічних і предметних компонентів структури особистості дає змогу сформуванню суб'єктивних уявлень особи професіонала, які виступають регуляторами розвитку особистості. Розвиток суб'єкта праці – це насамперед розвиток його здатності самостійно осмислювати свою діяльність, самостійно знаходити смисли цієї діяльності та шукати способи удосконалення себе в цій діяльності. Активізація смислів професійної діяльності ґрунтується на мотиваційних механізмах професійної реалізації особистості. Таким чином, діяльність виступає як головна умова самореалізації особистості [1].

Є. П. Ільїн визначає мотив як інтегральне психічне утворення, яке є основою для дії, діяльності та вчинків людини [2]. У мотиві відбувається свідоме відображення майбутнього з використанням досвіду минулого [3].

Мотив здійснює спонукальну, спрямовальну, смислоутворювальну і стимулювальну функції.

В. Г. Асєєв виокремлює змістовий і динамічний типи мотиваційної детермінації поведінки [4]. Змістова мотиваційна детермінація поведінки передбачає поряд із тенденцією до досягнення бажаного стану дійсності (сприятливих умов життєдіяльності) уникнення негативного, небажаного стану (низької задоволеності). У результаті досягається бажаність і потреба задоволення спонукання на певному рівні реалізації ціннісно-цільової установки. Здійснюючи можливість розвитку особистого Я через власні зусилля, спільну діяльність, співтворчість з оточуючими, людина має потребу зіставляти свої ресурси з бажаним і небажаним, відстежувати динаміку потенціалу й затрат. Такий аспект розглядається як динамічний тип мотиваційної детермінації поведінки.

Мотиваційні утворення суттєво впливають на поведінку, діяльність, самореалізацію особистості: або стимулюють ірраціональні тенденції і неадекватні форми активності, заважаючи самореалізації в професійній та інших видах діяльності, або формують нові мотиваційні утворення пристосувального характеру, допомагаючи самоздійсненню [5].

У процесі професійної діяльності відбувається розвиток і трансформація мотиваційної структури суб'єкта діяльності у двох напрямках: відбувається трансформація загальних мотивів особистості в мотиви трудової діяльності, та спостерігається динаміка мотивів професійної діяльності, яка має виражатися у появі нових та інволюції низки старих мотивів, у зміні абсолютної та відносної значущості окремих мотивів, у зміні структури мотивів [6].

Таким чином, ефективність професійної діяльності та можливість самореалізації в ній визначається передусім особливостями структури мотиваційної сфери фахівця.

Найсильнішим стимулом для працівника є інтерес до виконуваних ним обов'язків та залученість його до трудового процесу. Сама ж діяльність стимулюватиме працівника краще працювати тоді, коли буде кидати йому виклик, даватиме можливість досягнути успіху, що, у свою чергу, дозволить працівнику професійно зростати.

В інформаційному суспільстві, де швидкість поширення нових інформаційно-комунікаційних технологій виявилася неймовірно високою, досягнення успіху державного службовця неможливе без використання ІК технологій. Ведення документації, збір та обробка даних, розповсюдження інформації, реагування на заяви громадян, консультативні послуги збільшують шанси успіху фахівця та його відповідальності при наявності навиків інформаційної, медіа та ІКТ-грамотностей.

Отже, мотиви змісту праці, досягнення та визнання успіху в її виконанні, особистого розвитку та професійної самореалізації, творчої активності та соціальної корисності, доброзичливої та конструктивної взаємодії з колегами державних службовців сьогодення можуть бути забезпечені через оволодіння інформаційно-комунікативними навичками. Означені особливості мотивації професійної діяльності державних службовців мають бути об'єктом уваги

керівництва та служб персоналу задля створення ефективної системи розвитку професійної мотивації працівників органів державного управління.

### Список використаних джерел

1. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн – М. : Педагогика, 1973. – 424 с.
2. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. – СПб. [и др.] : Питер, 2000. – 508 с. – (Сер. «Мастера психологии»).
3. Коростылева Л. А. Психология самореализации личности: затруднения в профессиональной сфере / Л. А. Коростылева. – СПб. : Речь, 2005. – 222 с.
4. Асеев В. Г. Мотивация поведения и формирования личности / В. Г. Асеев. – М. : Мысль, 1975. – 158 с.
5. Павлюк Т. М. Структурні характеристики мотивації професійної діяльності працівників органів виконавчої влади / Т. М. Павлюк // Проблеми сучасної психології: [Зб. наук. пр. КПНУ імені Івана Огієнка Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України], 2012. – Вип. 17. – С. 408–418.
6. Вірна Ж. П. Мотиваційно-сміслова регуляція у професіоналізації психолога : [монографія] / Ж. П. Вірна. – Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2003. – 320 с.

### **Наталія ХАРЧЕНКО**

*старший викладач кафедри управління  
інформаційно-освітніми проектами  
Дніпропетровського обласного інституту  
післядипломної педагогічної освіти*

### **ЕЛЕКТРОННЕ НАВЧАННЯ В СИСТЕМІ ОСВІТИ: ЕФЕКТИВНІСТЬ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО ВПРОВАДЖЕННЯ**

Інтенсивний розвиток інформаційних технологій змінив освітнє середовище, в рамках якого здійснюється процес навчання. Наприклад, в традиційних формах навчання стали застосовуватися технології, використовувані в дистанційній освіті. Дистанційне освіта заснована на сучасних інформаційних і комунікаційних технологіях навчання й підвищення кваліфікації.

Дистанційні технології навчання можна розглядати як природний етап еволюції традиційної системи освіти від дошки з крейдою до електронної дошки й комп'ютерних навчальних систем, від книжкової бібліотеки до електронної, від звичайної аудиторії до віртуальної аудиторії.

Ефективність дистанційного навчання заснована на тому, що ті, кого навчають, самі відчувають необхідність подальшого навчання, а не піддаються тиску з боку. Вони мають можливість роботи з навчальними матеріалами в такому режимі й обсязі, який підходить безпосередньо їм. Ефект у значній мірі



залежить від того, наскільки регулярно займається той, хто навчається. Послідовне виконання контрольних завдань і випускної роботи, а також підтримка у всіх питаннях з боку викладача-координатора забезпечує планомірне засвоєння знань [3].

Проблема ефективності та якості електронного навчання – одна з центральних проблем у цілій низці завдань, що стоять перед тими, хто впроваджує, здійснює та оцінює його. Сучасний ринок освітніх послуг та високої конкуренції вимагає забезпечення високої якості освітніх послуг. Під якістю дистанційної освіти розуміють сукупність властивостей освітньої системи, які забезпечують отримання тими, хто навчається знань, умінь та навичок, що відповідають завчасно узгодженим вимогам [2].

Для реалізації вимог дистанційного навчання в даний час застосовуються системи управління навчанням.

Система управління навчанням – основа системи управління навчальною діяльністю, використовується для розробки, управління та поширення навчальних матеріалів із забезпеченням спільного доступу з розподілом ролей користувачів. Дані системи використовуються в першу чергу в дистанційній освіті. Проте в даний час чимало можливостей відкриває застосування таких систем і для підтримки очного навчання. Використання таких інформаційних технологій в навчанні, як заочному, так і очному, може значно підвищити конкурентоздатність випускників навчальних закладів, підвищити ефективність навчання і скоротити витрати на нього [1].

Електронне навчання (E-learning) нині є найбільш перспективним напрямом розвитку дистанційного навчання. Крім навчання на відстані, E-learning є доповненням заочної форми навчання, враховуючи, що технології, які використовуються у розробці електронних навчальних курсів ефективно використовуються у традиційному навчанні.

Порівняння E-learning з традиційною формою навчання дає можливість відзначити наступні переваги E-learning.

1. Значна можливість доступу – студенти, учні одержують можливість доступу через Інтернет до електронних курсів з будь-якого місця, де є вихід у глобальну інформаційну мережу.

2. Більш низькі ціни на одержання навчально-методичної літератури через Інтернет.

3. Можливість розробки електронних курсів, які побудовані на модульній основі.

4. Гнучкість навчання – тривалість, послідовність вивчення навчального матеріалу, можливість самостійного вибору відповідно до власних можливостей та потреб.

5. Здійснення навчання на робочому місці, вдома, в дорозі з використанням мобільного Інтернету.

6. Можливість розвитку та власного вдосконалення відповідно до вимог часу (використання сервісів) Веб-2.0 та ін.

7. Здійснення об'єктивної оцінки знань.

Існують готові програмні пакети для здійснення дистанційного навчання, такі, як, наприклад, MOODLE (або IBM Learning Space, Simurg), де набір готових веб-сторінок і PHP-скриптів для наповнення їх змістом занять, завданнями, питаннями тощо. Існує можливість спілкування через дискусії, форуми, конференції, загалом такі системи позиціонуються саме як засіб для зручного віртуального спілкування студентів із викладачем, який, у разі середнього рівня комп'ютерної грамотності, може легко адмініструвати систему [1].

Moodle – вільно поширюваний додаток, призначений для організації online-уроків і навчальних web-сайтів. Система має зручний інтуїтивно зрозумілий інтерфейс. Для використання Moodle досить мати будь web-браузер, що робить використання цієї навчальної середовища зручною як для викладача, так і для учнів.

Можливості Moodle:

- можливість публікувати ресурси в будь-яких форматах і управляти доступом до них;
- потужна і гнучка система тестування з банком завдань;
- зручна система форумів та розсилок;
- можливість здачі індивідуальних завдань в різних форматах (текст, файл, кілька файлів, завдання поза сайту, повідомлення в форумі, запис в глосарії, заповнена анкета, відкрите питання в тестах);
- глосарії з підтримкою авто-посилань на визначення з усіх згадок терміна в матеріалах курсу, включаючи форуми;
- гнучка система оцінок, з налаштованими шкалами і можливістю завдання правил виведення проміжних і підсумкових оцінок;
- настроюються анкети для збору колекцій та баз даних (з можливістю підтвердження і оцінювання вчителем);
- модуль «лекція» для створення сценаріїв адаптивного навчання;
- модуль «семінар» для розвитку критичного й аналітичного мислення у студентів;
- можливість інтеграції з зовнішніми базами даних за списками користувачів та підписках на курси;
- детальне протоколювання всіх дій в системі;
- можливість зберігати і відновлювати курси з файлу.

Крім того, передбачені додаткові інструменти, що підвищують зручність роботи:

- існує можливість установки модулів і плагінів, що розширюють функціональність системи, від сторонніх розробників;
- настроюються і замінні шаблони оформлення;
- можливість оновлення версії з збереженням всіх даних в системі [3].

Відзначимо, що орієнтована на дистанційну освіту, система управління навчанням Moodle володіє великим набором засобів комунікації. Це не тільки електронна пошта та обмін вкладеними файлами з викладачем, але і форум

(загальний новинний на головній сторінці програми, а також різні приватні форуми), чат, обмін особистими повідомленнями, ведення блогів.

Для забезпечення ефективності E-learning ще необхідно враховувати правила використання новітніх інформаційних технологій, інтегрованих програм, використання мультимедійних технологій навчання.

Електронне навчання, у тому числі державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, поєднує в собі традиційні та дистанційні методи навчання з можливостями інформаційних технологій, дозволяє значно зменшити витрати на навчання, підвищити ефективність навчального процесу. Але ж не слід забувати, що електронне навчання – це не єдиний спосіб одержання знань в межах глобального навчального процесу, це лише одна з його складових.

### Список використаних джерел

1. Теорія і практика дистанційного навчання : навч. посіб. / Є. С. Полат, М. Ю. Бухаркін, М. В. Моїсеєва; під ред. Є. С. Полат. – М. : Вид. Центр «Академія», 2004 – 416 с.

2. Ільїн В. В. Проблеми оцінки показників якості дистанційного навчання. / В. В. Ільїн // Інформатика та освіта. – 2005. – № 9. – С.8 – 9.

3. Дистанційне навчання. Дистанційний курс: [навч. посіб.] / Кухаренко В. М., Олійник Т. О., Рибалко О. В., Савченко М. В. – Х. : ХДПУ. – 1999. – 216 с.

### **Василь ЯНОВ**

*кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарPI НАДУ*

## **ТЕНДЕНЦІ РОЗВИТКУ ВИСОКОПРОДУКТИВНИХ ОБЧИСЛЮВАЛЬНИХ СИСТЕМ ТА ЇХ РОЛЬ В ІННОВАЦІЙНОМУ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ**

В останні два десятиліття у світі спостерігається лавиноподібне збільшення обсягу інформації. З'являється все більше завдань, які вимагають для свого ефективного вирішення принципово нових технологій обробки даних із гранично досяжними значеннями швидкодії засобів обчислювальної техніки. Тому володіння високопродуктивними обчислювальними системами є найважливішим фактором в інноваційному розвитку держави.

Усі розвинені країни мають національні програми створення комп'ютерів надвисокої продуктивності. Україна позиціонує себе як розвинену європейську державу, два десятиліття проводиться курс на євроінтеграцію.

Аналіз нормативних документів з інформатизації та інноваційної діяльності [2, 3] показав, що в Україні відсутня національна програма

створення комп'ютерів надвисокої продуктивності. У програмі зі створення національної грид-інфраструктури, якщо і є фінансування високопродуктивних обчислювальних систем, то воно становить незначну частину.

Проведено оцінку становища України на основі рейтингів Top500 найбільш потужних комп'ютерів світу та Top50 найбільш потужних комп'ютерів СНД. Зокрема, найпотужніший кластер в Україні СКІТ-4 з продуктивністю 10,0 Tflops не потрапляє не тільки в рейтинг Top500, але і в рейтинг Top50. Сумарна пікова продуктивність кластерів Українського національного грида не перевищує 27 Tflops.

В останньому списку Top500 (листопад 2012 року) на 1 місці був суперкомп'ютер США з продуктивністю 17590,0 Tflops, а на 500 місці суперкомп'ютер Японії з продуктивністю 76,4 Tflops. У редакції рейтингу Top50 у квітні 2013 року всі 50 місць посідали суперкомп'ютери Росії, на 1 місці був суперкомп'ютер з продуктивністю 901,90 Tflops, а на 50 місці – 11,12 Tflops [4, 5].

Проведено оцінку в динаміці сумарних високопродуктивних можливостей України на інтервалі 2004-2012 років. З початку 2008 року Україна почала втрачати свої позиції в рейтингу Top50, вже майже два роки не входить до клубу країн, які володіють сучасними високопродуктивними обчислювальними системами на території країн СНД.

Проведений аналіз Top500 та Top50 показує, що темпи зростання продуктивності високопродуктивних обчислювальних систем у світі та СНД мають експоненціальний характер.

Україна відстає по продуктивності найпотужнішого суперкомп'ютера від Росії на 5 років, а від лідерів Top500 на 12 років, за кількістю суперкомп'ютерів відставання ще істотніше. А при існуючій тенденції відставання України буде тільки наростати. При цьому швидкість технічного прогресу сьогодні така, що нинішній лідер легко може стати завтрашнім аутсайдером, що тоді говорити про нинішніх хронічних аутсайдерів.

Розвиток інноваційної діяльності є одним з найважливіших системних чинників підвищення рівня конкурентоспроможності економіки та національної безпеки держави [2].

В Україні сформовано окремі елементи інноваційної інфраструктури. Однак, без серйозних високопродуктивних обчислювальних систем неможливо:

- створити сучасні вироби високої та навіть середньої складності;
- швидше за конкурентів розробляти нові ліки та матеріали з заданими властивостями;
- розвивати перспективні технології у нафтогазовій індустрії і т.п.

Так 50% комп'ютерів зі списку Top500 світу безпосередньо використовуються в промисловості. Економічна ефективність використання суперкомп'ютера така, що пробурити нафтову свердловину коштує \$ 3-5 млн. або вартість одного суперкомп'ютера.

По розвитку високопродуктивних обчислювальних систем держави можна судити побічно про ефективність промислового виробництва цієї країни,

про конкурентоспроможність і перспективи розвитку промисловості, і відповідно про державні пріоритети у зовнішній та внутрішній політиці.

У щорічних доповідях Кабінету Міністрів України про стан та розвиток інформатизації в Україні стану комп'ютерів надвисокої продуктивності взагалі не приділяється увага.

Україні для інноваційного розвитку економіки необхідно: прийняти національну програму створення комп'ютерів надвисокої продуктивності, внести зміни в існуючі нормативні документи щодо інформатизації та інноваційної діяльності, брати активну участь у міжнародних високопродуктивних обчислювальних проектах.

### **Список використаних джерел**

1. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04 лютого 1998 р. № 74/98-ВР. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98>
2. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні : Закон України від 08 вересня 2011 р. № 3715-VI. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3715-17>
3. Про затвердження Державної цільової науково-технічної програми впровадження і застосування грид-технологій на 2009 – 2013 роки : Постанова Кабінету Міністрів України від 23.09.2009 р. № 1020. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1020-2009-%D0%BF>
4. Список 500 найбільш потужних комп'ютерів світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.top500.org](http://www.top500.org)
5. Список 50 найбільш потужних комп'ютерів СНД [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://supercomputers.ru/>

## ЗМІСТ

### *Вступне слово*

#### **СЕРЬОГІН Сергій**

*АКТУАЛЬНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В  
УМОВАХ РОЗБУДОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ ..... 3*

#### **АМОСОВ Олег**

*ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ:  
ПРОБЛЕМИ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ.....5*

### *Повідомлення учасників семінару*

#### **БУТУРЛІНА Оксана**

*ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ЯК КОМПЛЕКСНЕ СЕРЕДОВИЩЕ  
ПІДТРИМКИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ ..... 7*

#### **ВАТКОВСЬКА Марина**

*МОДЕРНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ОСВІТИ РЕГІОНУ  
ШЛЯХОМ СТВОРЕННЯ ЄДИНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРОСТОРУ ..... 9*

#### **ВИСКУБ Олексій**

*СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ ..... 12*

#### **ГАБРИНЕЦЬ Володимир, МОІСЕЄВА Світлана**

*УПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ «КАРТКА» У  
ДІЯЛЬНІСТЬ КАДРОВИХ СЛУЖБ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО  
УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ПІДПРИЄМСТВ  
ТА ОРГАНІЗАЦІЙ СФЕРИ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА СПОРТУ  
УКРАЇНИ ..... 15*

#### **ГОНЧАРОВА Тетяна**

*ЄВРОПЕЙСЬКА ІННОВАТИВНА КОМУНІКАЦІЙНА ПАРАДИГМА ЯК  
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ВИРІШЕННЯ ПРИКЛАДНИХ  
ПРОБЛЕМ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ..... 19*

#### **ДЕНИСОВА Світлана**

*ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДЕРЖАВНОГО ТА  
МУНІЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ В РОСІЙСЬКІЙ ФЕДЕРАЦІЇ ..... 23*

#### **ДЗІГОВСЬКИЙ Михайло**

*УПРАВЛІННЯ У ГАЛУЗІ ОСВІТИ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ  
СУСПІЛЬСТВІ: ОКРЕМІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ..... 26*

<b>ДРЕШПАК Валерій</b> <i>СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ У РЕСПУБЛІЦІ МОЛДОВА</i> .....	28
<b>ДУДНІК Володимир</b> <i>УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ АТЕСТАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ</i> .....	31
<b>ЄЖУНІНОВ Володимир</b> <i>НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ</i> .....	33
<b>КАНДЗЮБА Сергій</b> <i>ІНТЕГРОВАНА СИСТЕМА ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ ЯК ЕЛЕМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ В УКРАЇНІ</i> .....	37
<b>КАРПЕНКО Олександр</b> <i>ВИЗНАЧЕННЯ ТА ЕТАПИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ</i> .....	41
<b>КІЯН Сергій</b> <i>УПРОВАДЖЕННЯ ПЛАТФОРМИ SHAREPOINT ЯК ЗАСІБ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ</i> .....	45
<b>КЛИМЕНКО Ілона</b> <i>АРХІТЕКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ УКРАЇНИ</i> .....	47
<b>КОЗАЧЕНКО Наталя</b> <i>УПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЗЕМЕЛЬНИХ ВІДНОСИН</i> .....	50
<b>КОРМІЛЕЦЬКИЙ Олексій</b> <i>ІНСТИТУЦІОНАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ГРОМАДЯН ДО ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ</i> .....	53
<b>КРАВЦОВ Олег</b> <i>ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА</i> .....	56
<b>ЛИГУН Віктор</b> <i>ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ ТА ЕСТОНІЇ І ЙОГО ВПЛИВ НА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ</i> .....	59
<b>ЛИТВИНОВА Лариса</b> <i>ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ ЯК СУБ'ЄКТ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА</i> .....	63

<b>МАШКАРОВ Юрій</b> <i>УКРАЇНА У СВІТОВИХ РЕЙТИНГАХ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА</i> .....	65
<b>МІРОШНИЧЕНКО Андрій</b> <i>СИНЕРГЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ</i> .....	67
<b>МОРДВИНЦЕВ Микола</b> <i>УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ МУНІЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЖКГ</i> .....	71
<b>ОРЛОВ Олександр, ОНИЩЕНКО Юрій</b> <i>ПРОТИДІЯ КІБЕРЗЛОЧИННОСТІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА</i> .....	74
<b>ПСОЦЬКИЙ Володимир</b> <i>ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ЯК НАПРЯМ МОДЕРНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СУБ'ЄКТІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ</i> .....	78
<b>СЕРЕНОК Артем</b> <i>ВІД ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ ДО ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ : ТРАНСФОРМАЦІЯ ПОНЯТТЯ</i> .....	81
<b>СИДОРА Вадим</b> <i>ВИТОКИ САМОРЕФЕРЕНТНОСТІ ОНЛАЙН-СПІЛЬНОТ</i> .....	83
<b>СТАРУШЕНКО Галина, БАЗИЛЕВСЬКИЙ Сергій</b> <i>ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЧИННИК УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА</i> .....	86
<b>ТИТАРЕНКО Олександр</b> <i>ЦИФРОВА НЕРІВНІСТЬ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ПОДОЛАННЯ У КОНТЕКСТІ РОЗБУДОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА: ДОСВІД БЕЛЬГІЇ</i> .....	90
<b>ХАРЛАШ Людмила</b> <i>МОТИВАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК ФАКТОР ЗМІН В СИСТЕМІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА</i> .....	93
<b>ХАРЧЕНКО Наталія</b> <i>ЕЛЕКТРОННЕ НАВЧАННЯ В СИСТЕМІ ОСВІТИ: ЕФЕКТИВНІСТЬ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО ВПРОВАДЖЕННЯ</i> .....	95
<b>ЯНОВ Василь</b> <i>ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ВИСОКОПРОДУКТИВНИХ ОБЧИСЛЮВАЛЬНИХ СИСТЕМ ТА ЇХ РОЛЬ В ІННОВАЦІЙНОМУ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ</i> .....	98



Наукове видання

**Новітні інформаційно-комунікаційні технології  
в модернізації публічного управління:  
зарубіжний і вітчизняний досвід**  
Матеріали науково-практичного семінару  
19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ

---

Підписано до друку 24.04.2013 р. Формат 60x84 1/16  
Папір друкарський. Ум. друк. арк. 6,7. Обл. вид. арк. 6,5. Тираж 50 пр.

---

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України  
Україна, 49044, Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 29