

**МІНІСТЕРСТВО АГРАРНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ПРОДОВОЛЬСТВА
УКРАЇНИ**

ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА

Кафедра моделювання та інформаційних технологій в економіці

Електронна комерція в адміністративній діяльності

Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт для студентів
напряму підготовки 074 Публічне управління та адміністрування

Вінниця 2017

ББК 65.9

УДК 658:371.214

Автори: Киш Л.М., Качуровський С.В.. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з дисципліни “Електронна комерція в адміністративній діяльності” для студентів напряму підготовки 074 Публічне управління та адміністрування.– Вінниця: ВЦ ВНАУ, 2017. – 89 с.

Рецензенти:

Власенко І.В., к.е.н, доц. кафедри організації агробізнесу факультету менеджменту Навчально-наукового інституту менеджменту, адміністрування та права Вінницького національного аграрного університету

Поліщук О.А., к.е.н, доц. кафедри фінансів ВТЕІ КНТЕУ

Рекомендовано науково-методичною комісією Вінницького національного аграрного університету, протокол №___ від _____ 2017 р.

Коротка анотація

Методичні вказівки містять вимоги до виконання лабораторних робіт та контрольні завдання, з дисципліни “Інформаційні системи і технології управління організацією”.

Зміст

Вступ

Трансферно-накопичувальна схема дисципліни

Орієнтовна структура змісту навчальної дисципліни та орієнтовний розподіл навчального часу, год

Теми лабораторних робіт

Лабораторна робота № 1. Суть, зміст, значення та тенденції розвитку електронної комерції

Лабораторна робота № 2. Робота з електронною поштою

Лабораторна робота № 3. Основні категорії Internet та інструментарій електронної комерції

Лабораторна робота № 4. Приклади та цілі електронного уряду

Лабораторна робота № 5. Аналіз системно-технічних базових служб електронного врядування

Лабораторна робота № 6. Аналіз підходів до впровадження електронного уряду

Лабораторна робота № 7. Технології електронного врядування при організації електронного документообігу

Лабораторна робота № 8. Сайтові портали органів державної влади

Лабораторна робота № 9. Складання каталогу електронних управлінських послуг

Лабораторна робота № 10. Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду електронної демократії

Лабораторна робота № 11. Застосування технологій електронного врядування щодо процесів формування думки та волевиявлень

Лабораторна робота № 12. Безпека в роботі в мережі Інтернет

Лабораторна робота № 13. Впровадження та застосування електронного врядування в зарубіжних країнах

Лабораторна робота № 14. Нормативно-правове забезпечення е-урядування в Україні

Теми рефератів

Список рекомендованої літератури

Вступ

Інформаційне суспільство є основою розвитку соціальної, економічної, гуманітарної, культурної та інших сфер суспільного життя. Розвинутість інформаційного простору, доступність різних видів інформації виступають позитивними чинниками демократизації суспільства, розвитку ринкових відносин, а зрештою, і сталого розвитку країни. В умовах сьогодення будь-яка країна світу покликана знаходити та використовувати ефективні ресурси та засоби, які в найближчому майбутньому дадуть змогу покращити внутрішні показники її розвитку й зміцнити геополітичне положення. Інформація в сучасному суспільстві з ринковою економікою розглядається вченими і практиками як стратегічний ресурс, що сприяє прискоренню виробничих процесів, економії всіх видів ресурсів та дає можливість підвищувати продуктивність праці, створювати реальну можливість для прискорення науково-технічного прогресу. Тому розбудова інформаційного суспільства є одним із найважливіших пріоритетів державної політики України.

Упровадження електронного урядування є важливою умовою розвитку інформаційного суспільства і становлення електронної демократії, де кожен громадянин може мати вільний доступ до інформації та знань, користуватися і обмінюватися ними, застосовувати інформаційні технології для розширення можливостей реалізації власного потенціалу, сприяти суспільному і особистісному розвитку, підвищувати якість життя та створювати умови для відкритого і прозорого державного управління.

Тому формування системи знань та навичок з електронної комерції в адміністративній діяльності на сьогоднішній день є важливим завданням підготовки майбутніх висококваліфікованих спеціалістів.

Мета . Метою викладання навчальної дисципліни є формування комплексу професійної компетентності, щодо системи електронного урядування з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій, за для

покращення рівня і якості державних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є методологія і методи побудови економіко-математичних моделей електронного урядування.

Завдання:

– формування сучасних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок з електронного урядування, налагодження ефективних комунікацій з метою кращої підготовки до співробітництва та взаємодії в інформаційному суспільстві та суспільстві знань;

– формування навичок самостійної роботи з традиційною літературою та джерелами в Інтернеті;

– розвиток логічного та аналітичного мислення; – вироблення вміння застосовувати у професійній діяльності основні методи і принципи електронного урядування;

– придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

– категорійно-понятійний апарат проблематики інформаційного суспільства та електронного урядування;

– загальні принципи, методи та моделі електронного урядування;

– класифікацію, ієрархію та систему адміністративних послуг;

– нормативно-правові засади забезпечення розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування;

– сутність, значення та основні етапи формування електронного уряду в Україні;

– основні принципи, напрями і механізми трансформації системи публічного управління в Україні у відповідності з вимогами інформаційного суспільства;

– організаційну систему управління впровадженням електронного урядування в Україні.

Вміти:

- оцінювати та аналізувати стан електронного урядування;
- застосовувати набуті навички в практичній діяльності щодо інформаційної політики;
- оцінювати стан ведення органами державної влади та місцевого самоврядування своїх електронних інформаційних ресурсів;
- використовувати найкращий зарубіжний та вітчизняний досвід у цій сфері;
- здійснювати комплексний аналіз рівня готовності органів державної влади та місцевого самоврядування до впровадження сучасних інформаційно – комунікаційних технологій;
- організовувати обробку документації з метою здійснення інформаційного забезпечення органу державної влади, органу місцевого самоврядування , установи або організації засобами сучасних інформаційно – комунікаційних технологій;
- застосовувати комунікаційні та інформаційні технології в процесі підготовки, прийняття та впровадження управлінських рішень.

Міждисциплінарні зв'язки: Для успішного вивчення цієї дисципліни студенти повинні знати такі: вища та прикладна математика, стиль та імідж керівника, регіональна економіка, інформаційні системи і технології, етика бізнесу та управління.

Структура курсу за КМСОНП з навчальної дисципліни
“Електронна комерція в менеджменті”
(6 семест 3-го курсу спеціалісти)

	№ залікового кредиту	№ модуля	Назва змістовного модуля (назва теми)	Види навчальної діяльності	Загальна кількість заходів /годин	Кількість балів за кожний вид діяльності		
Поточний контроль	Заліковий кредит 108 год/ 3кр	Блок I	ЗМ ₁ “Сутність та ресурси електронної комерції” 54 год./1,5 кр	Лекції	9 / 18	2,25 (9*0.25)		
				Лабораторні	7 / 18	21 (7*3)		
				Практичні				
				Самостійна робота с-тів	1 / 13	3 (1*3)		
				Контрольні заходи	1 / 5	3.75 (1*9,75)		
				Всього за модуль	18/ 54	30		
		Блок II	ЗМ ₂ ”Робота через ресурси електронного самоврядування” 54 год./1,5 кр	Лекції	9 / 18	2,25 (9*0.25)		
				Лабораторні	7 / 18	21 (7*3)		
				Практичні				
				Самостійна робота с-тів	1 / 13	3 (1*3)		
				Контрольні заходи	1 / 5	3,75 (1*6,75)		
				Всього за модуль	18 /54	30		
		Наукова робота та поглиблене вивчення дисципліни (додаткові бали)	Наукова робота та поглиблене вивчення дисципліни (додаткові бали)	Публікації	1	3		
				Участь в конференціях	1	3		
				Участь в олімпіадах		4		
				Участь в інших конкурсах, отримання грантів				
				Поточний контроль		70		
		Всього :100 б.				Підсумковий контроль		30
						Всього заліковий кредит	3 / 108 год	100

Орієнтовна структура змісту навчальної дисципліни та орієнтовний розподіл навчального часу, год

Модуль		Змістовий модуль		Види навчальних занять і самостійної роботи та обсяги годин на них						
№	назва	№	назва	лекції	лабораторні	практичні	семінарські	Самостійна		разом
								підг до за-ть	Інд иві д.	
1	Навчальні заняття	1	<i>Сутність та ресурси електронної комерції</i>							
		1.1	Суть, зміст, значення електронної комерції	2	2			2		6
		1.2	Ознаки електронної комерції. Переваги електронної комерції. Застосування і перспективи розвитку електронної комерції.	2	2			2		6
		1.3	Технології електронної комерції.	2	2			2		6
		1.4	Маркетинг в електронній комерції.	2	2			2		6
		1.5	Тактичні прийоми електронної комерції	2	2			2		6
		1.6	Електронний ринок на базі Internet	4	4			4		12
		1.7	Устрій Internet–крамниці.	4	4			4		12
		2	<i>Робота через ресурси електронного самоврядування</i>							
		2.1	Тема 8. Організація продажу товарів через Internet-аукціони	2	2			2		6
		2.2.	Тема 9. Організація оптового продажу товарів та послуг через електронні майданчики	2	2			2		6
		2.3	Тема 10. Електронна підтримка споживачів	2	2			2		6
		2.4	Тема 11. Віртуальні підприємства	2	2			2		6
		2.5	Тема 12. Захист інформації в електронній	2	2			2		6
		2.6	Тема 13. Системи захисту інформації у розрахункових системах в Internet.	4	4			4		12
2.7	Тема 14. Правове забезпечення електронної комерції.	4	4			4		12		
Всього годин на модуль				36	36			36		108
2	Курсова робота (проект)	2.1.								
Всього годин на модуль										
3	Навчальна практика	3.1								
Всього годин на модуль										
Всього годин з дисципліни				36	36			36		108

Теми лабораторних робіт

Блок 1 Сутність та ресурси електронної комерції

Змістовий блок 1. Сутність та ресурси електронної комерції

Лабораторна робота № 1

Тема: Суть, зміст, значення та тенденції розвитку електронної комерції

Мета роботи: отримати практичні навички у визначенні змісту, значення та тенденцій розвитку електронної комерції

Контрольні питання

1. Суть електронної комерції.
2. Зміст електронної комерції.
3. Розвиток застосування електронної комерції.
4. Сфери застосування електронної комерції.
5. Учасники електронного ринку.
6. Проблеми розвитку електронної комерції.

Лабораторна робота № 2

Тема: Робота з електронною поштою

Мета роботи: отримати практичні навички ефективного використання електронної пошти.

Контрольні питання

1. Як запустити поштову програму?
2. Які стандартні папки існують у поштовій програмі?
3. На які основні частини поділяється вікно поштової програми?
4. Як прочитати повідомлення?
5. Як надрукувати повідомлення?
6. Як видалити повідомлення?
7. Як створити нове повідомлення?
8. Яку інформацію потрібно вказати при створенні повідомлення?
9. Як відповісти на повідомлення?

10. Як вставити підпис у повідомлення?
11. Яку інформацію потрібно задати при створенні адреси нового користувача?
12. Як створити нову групу користувачів у адресній книзі?
13. Як використати адресну книгу для відправки повідомлення?
14. Як налагодити сортування повідомлень?
15. Як додавати до електронного листа файл-вкладення?

Лабораторна робота №3

Тема: Основні категорії Internet та інструментарій електронної комерції

Мета роботи: отримати практичні навички роботи з основними категоріями Internet та інструментарієм електронної комерції

Контрольні питання

1. Основні категорії мережі Internet.
2. Основні служби мережі Internet.
3. Ідентифікація Internet-ресурсів.
4. Особливості українського сегмента Internet.
5. Процедура створення Web-сайта.
6. Бізнес-моделі сайтів.

Лабораторна робота № 4

Тема: Приклади та цілі електронного уряду

Мета роботи: розглянути приклади та проаналізувати цілі електронного уряду

Контрольні питання

1. Електронне урядування: концептуальні засади, поняття та сутність.
2. Передумови впровадження електронного урядування.
3. Організаційні та інституційні основи електронного урядування.
4. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування.
5. Зарубіжний досвід електронного урядування.

Лабораторна робота № 5

Тема: Аналіз системно-технічних базових служб електронного урядування

Мета роботи: провести аналіз системно-технічних базових служб електронного урядування

Контрольні питання

1. Концептуальні засади єдиної архітектури інформаційно-технологічної інфраструктури електронного урядування
2. Складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного урядування
3. Системи інформаційних ресурсів в електронному урядованні
4. Основи програмно-технічного забезпечення електронного урядування

Лабораторна робота № 6

Тема: Аналіз підходів до впровадження електронного уряду

Мета роботи: провести аналіз підходів до впровадження електронного уряду

Контрольні питання

1. Елементи інформаційної інфраструктури.
2. Завдання державної політики у сфері державних електронних інформаційних ресурсів.
3. Бази даних. Відмітні ознаки бази даних.
4. Система управління базами даних.
5. Класифікація баз даних.
6. Інформаційні моделі.
7. Основні принципи створення інформаційних систем у державному управлінні.

Лабораторна робота № 7

Тема: Технології електронного врядування при організації електронного документообігу

Мета роботи: проаналізувати технології електронного врядування при організації електронного документообігу

Контрольні питання

1. Вимоги до сучасних систем електронного документообігу.
2. Характеристики та критерії систем електронного документообігу.
3. Порівняльний аналіз найбільш поширених систем електронного документообігу.
4. Приклади систем електронного документообігу в органах державної влади.
5. Нормативне забезпечення комплексного захисту інформації в інформаційних системах.
6. Основна термінологія систем захисту інформації.
7. Основні принципи і концептуальні засади організації забезпечення технічного захисту інформації в Україні.

Блок 2 Робота через ресурси електронного самоврядування

Змістовий блок 2. Робота через ресурси електронного самоврядування

Лабораторна робота № 8

Тема: Сайтові портали органів державної влади

Мета роботи: провести аналіз сайтових порталів органів державної влади

Контрольні питання

1. У чому полягає специфіка застосування маркетингу в державному управлінні?
2. У чому полягає особливість використання інформаційних маркетингових технологій у сфері публічних послуг?

3.Що таке некомерційний маркетинг і в чому його головна відмінність від комерційного?

4.Надання публічних послуг в умовах електронного урядування: критерії якості, надання, стандарти, процедури.

Лабораторна робота № 9

Тема: Складання каталогу електронних управлінських послуг

Мета роботи: проаналізувати електронні управлінські послуги

Контрольні питання

- 1.Визначення, сутність електронних державних послуг та їх користувачі.
- 2.Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.
- 3.Класифікація електронних державних послуг.
- 4.Стандартизація форматів опису електронних адміністративних послуг та адміністративних процесів.
- 5.Характеристики державних електронних послуг.
- 6.Фази реалізації електронних державних послуг.
- 7.Аналіз нормативно-законодавчої бази України у сфері адміністративних послуг.
- 8.Актуальність запровадження класифікації державних послуг.
- 9.Зарубіжний досвід з класифікації державних послуг.
- 10.Потенційні переваги електронних державних послуг та економія від їх реалізації.
- 11.Сутність електронного адміністративного регламенту.
- 12.Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.
- 13.Моделі процесів та інтегрована платформа електронного уряду.
- 14.Фази регламентів надання державних послуг.

Лабораторна робота №10

Тема: Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду електронної демократії

Мета роботи: вироблення та розвиток вмінь і навичок аналізу досягнень науки та узагальнення досвіду надання публічних послуг за використанням сучасних технологій електронного врядування

Контрольні питання

1. Обґрунтуйте думку Е.Тоффлера про те, що з використанням комп'ютерів громадяни можуть вперше в історії взяти участь у виробленні власних політичних рішень.

2. Назвіть аналітичні концепції М.Хагена для розрізнення понять електронної демократії. Наскільки вони придатні для застосування в Україні?

3. Проаналізуйте цілі електронної демократії та інструменти їх забезпечення. Складіть рейтинг застосування інструментів е-демократії за центральними та місцевими органами влади, за регіонами.

Лабораторна робота №11

Тема: Застосування технологій електронного врядування щодо процесів формування думки та волевиявлень

Мета роботи: вироблення та розвиток вмінь і навичок аналізу застосування технологій електронного врядування щодо процесів формування думки та волевиявлень

Контрольні питання

1. Сформулюйте визначення поняття "інформатизація суспільства" та розкрийте його зміст.

2. У чому специфіка застосування інформаційно-комунікаційних технологій у виборчому процесі?

3. Охарактеризуйте організаційні аспекти реалізації інформаційних виборчих технологій.

Лабораторна робота №12

Тема: Безпека в роботі в мережі Інтернет

Мета роботи: вироблення та розвиток вмінь і навичок аналізу безпеки в роботі в мережі Інтернет

Контрольні питання

1. Шифрування та дешифрування електронного документа.
2. Захищеність електронного цифрового підпису.
3. Використання електронної печатки.

Лабораторна робота № 13

Тема: Впровадження та застосування електронного врядування в зарубіжних країнах

Мета роботи: розглянути проаналізувати впровадження та застосування електронного врядування в зарубіжних країнах

Контрольні питання

1. Впровадження та застосування електронного врядування в Південній Кореї.
2. Впровадження та застосування електронного врядування в Нідерландах.
3. Впровадження та застосування електронного врядування в Великій Британії.
4. Впровадження та застосування електронного врядування в Данії.
5. Впровадження та застосування електронного врядування в США.

Лабораторна робота 14

Тема: Нормативно-правове забезпечення е-урядування в Україні

Мета роботи: отримати практичні навички з організаційно-правового забезпечення електронної комерції

Завдання для самоконтролю:

1. Які основні нормативно-правові акти регламентують процеси формування та розвитку е-урядування.
2. Базові положення нормативно-правових актів,що регламентують процеси формування та розвитку е-урядування.

Лабораторні роботи

Блок 1 Сутність та ресурси електронної комерції

Змістовий блок 1. Сутність та ресурси електронної комерції

Лабораторна робота № 1

Тема: Суть, зміст, значення та тенденції розвитку електронної комерції

Мета роботи: отримати практичні навички у визначенні змісту, значення та тенденцій розвитку електронної комерції

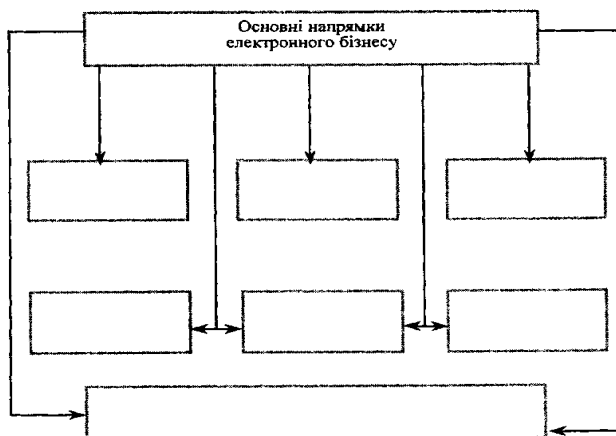
Стислі теоретичні відомості

Електронний бізнес — будь-яка ділова активність з використанням глобальних інформаційних мереж для модифікації внутрішніх та зовнішніх зв'язків фірми з метою одержання прибутку.

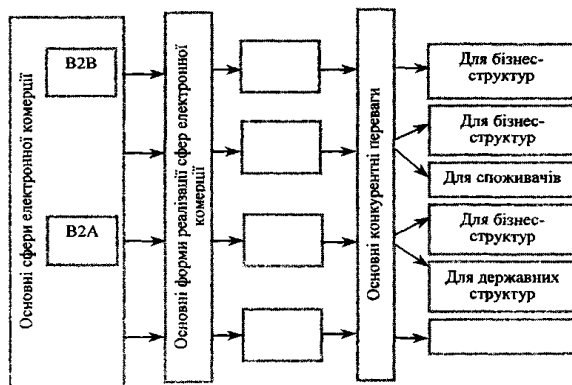
Електронна комерція — комерційна взаємодія суб'єктів бізнесу з приводу купівлі-продажу товарів та послуг (матеріальних та інформаційних) з використанням інформаційних мереж (Internet, мережа стільникового зв'язку, внутрішні локальні мережі фірм).

Порядок виконання роботи:

1. Визначити основні напрямки розвитку сучасного електронного бізнесу



2. Провести порівняльну характеристику основних сфер електронної комерції та визначити їх переваги для основних суб'єктів ринку товарів та послуг



3. Провести графічний аналіз динаміки розвитку світового та вітчизняного електронного ринку за даними табл. 1.1, визначити темпи росту показників основних сфер електронної комерції.

Таблиця 1

Розвиток основних сфер електронної комерції у світі у 2009-2014рр.

Сфера електронної комерції	Роки, млн. користувачів						
	2009	2010	2011	2011	2012	2013	2014
B2B	2389	3567	4831	4986	5012	5061	5093
B2C	1178	2317	2415	2489	2501	2531	2577
B2A	235	567	788	821	847	902	917
C2C	1676	2341	2587	2599	2643	2653	2691
C2A	227	478	634	701	742	789	804
A2A	178	378	481	493	581	602	633

Тести:

1. Що розуміють під електронною комерцією (ЕК)?

- 1) Перетворення бізнес-процесів за допомогою Internet-технологій.
- 2) Концентровану систему з використання усіх можливостей інформаційних мереж, для ведення прибуткового бізнесу.
- 3) Різновид ділової активності, у якій комерційна взаємодія суб'єктів з приводу купівлі-продажу товарів та послуг здійснюється за допомогою інформаційних мереж.

4) Електронний обмін діловими документами (замовлення на покупку, котирування, накладні, рахунки-фактури тощо) між комп'ютерними програмами різноманітних компаній у стандартизованій формі.

2. Що таке електронний бізнес (ЕБ)?

1) Різновид ділової активності, у якій комерційна взаємодія суб'єктів з приводу купівлі-продажу товарів та послуг здійснюється за допомогою інформаційних мереж.

2) Електронний обмін діловими документами між комп'ютерними програмами різноманітних компаній у стандартизованій формі.

3) Найкраща на сучасному етапі система комунікацій, яка дає змогу підтримувати зв'язок з будь-яким абонентом у світі (за умови підключення до мережі).

4) Будь-яка ділова активність, що використовує можливості глобальних інформаційних мереж для перетворення внутрішніх та зовнішніх зв'язків з метою одержання прибутку.

3. Які основні відмінності електронної торгівлі від традиційної?

1) Використання електронного документообігу.

2) Комерційна взаємодія сторін здійснюється електронним способом, в результаті чого право власності передається від одного суб'єкта іншому.

3) Використання технічних можливостей інформаційних мереж (Internet, мережі стільникового зв'язку, внутрішньої локальної мережі установ.

4) Використання специфічних за видом та змістом документів.

4. Які бізнес-операції відносяться до сфери електронної комерції?

1) Обмін комерційною інформацією, купівля-продаж товарів і послуг, до- і післяпродажна підтримка, електронні платежі.

2) Створення та підтримка Web-сайтів комерційних структур, застосування Internet-протоколів, захист комерційної інформації.

3) Видача цифрових сертифікатів та надання сертифікаційних послуг (створення ключів та паролів користувачів).

4) Планування та закупівля матеріалів та ресурсів, управління виробничими запасами, доставка готової продукції.

Завдання для самоконтролю:

7. Суть електронної комерції.
8. Зміст електронної комерції.
9. Розвиток застосування електронної комерції.
10. Сфери застосування електронної комерції.
11. Учасники електронного ринку.
12. Проблеми розвитку електронної комерції.

Лабораторна робота № 2

Тема: Робота з електронною поштою

Мета роботи: отримати практичні навички ефективного використання електронної пошти.

Стислі теоретичні відомості

Електронна пошта (англ. e-mail, або email, скорочення від electronic mail)-популярний сервіс в інтернеті, що робить можливим обмін даними будь-якого змісту (текстові документи, аудіо-відео файли, архіви, програми).

Електронною поштою можна надсилати не лише текстові повідомлення, але й документи, графіку, аудіо-, відеофайли, програми тощо. Електронна пошта дуже корисна, якщо немає повноцінного доступу (on-line) до Інтернету. Через електронну пошту можна отримати послуги інших сервісних мереж.

Електронна пошта - типовий сервіс відкладеного зчитування (off-line). Після відправлення повідомлення, як правило, у вигляді звичайного тексту, адресат отримує його на свій комп'ютер через деякий період часу, і знайомиться з ним, коли йому буде зручно.

Електронна пошта схожа на звичайну пошту. Звичайний лист складається із конверта, на якому зазначена адреса отримувача і стоять штампи поштових відділень шляху слідування, та вмісту — власне листа. Електронний лист складається із заголовків, які містять службову інформацію (про автора листа, отримувача, шлях проходження листа), які служать, умовно кажучи, конвертом, та власне вміст самого листа. За аналогією зі звичайним листом, відповідним методом можна внести в електронний лист інформацію якого-небудь іншого роду, наприклад, фотографію тощо. Як і у звичайному листі можна поставити свій підпис. Звичайний лист може не дійти до адресата або дійти з запізненням, — аналогічно і електронний лист. Звичайний лист доволі дешевий, а електронна пошта — найдешевший вид зв'язку.

Отже, електронна пошта повторює переваги (простоту, дешевизну, можливість пересилання нетекстової інформації, можливість підписати і зашифрувати лист) та недоліки (негарантований час пересилки, можливість доступу для третіх осіб під час пересилки, неінтерактивність) звичайної пошти. Проте у них є і суттєві відмінності. Вартість пересилки звичайної пошти у значній мірі залежить від того, куди вона повинна бути доставлена, її розміру та типу. У електронної пошти такої залежності або немає, або вона досить невідчутна. Електронний лист можна шифрувати та підписувати більш надійніше та зручніше, ніж лист на папері — для останнього, власне, взагалі не існує загальноприйнятих засобів шифровки. Швидкість доставки електронних листів набагато вища, ніж паперових, та мінімальний час проходження незрівнянно менший. Загалом в залежності від розміру листа та швидкості каналу зв'язку доставка електронного листа триває в середньому від кількох секунд до кількох хвилин. Щоправда можуть бути затримки через збої в поштових серверах.

Порядок виконання роботи:

1. За допомогою поштової програми **MS Outlook Express** (The Bat або безкоштовної поштової служби) занести адресу, вказану викладачем, в **Адресну книгу**;
2. Створити електронний лист і відправити за вказаною викладачем адресою, використовуючи **Адресну книгу**;
3. Створити електронний лист на бланку із файлом-вкладенням у форматі текстового редактора **MS Word** і відправити його за вказаною викладачем адресою;
4. Сформувати підпис – текст, який додається до кожного нового електронного листа. Наприклад, «З найкращими побажаннями, ваше прізвище та ім'я». Створити електронне повідомлення з підписом і відіслати його на адресу, вказану викладачем, з найвищим ступенем важливості;

5. Створити підпапку папки **Входящие** з назвою **Важливі листи**. Пересунути туди декілька з найважливіших листів з папки **Входящие**. Внести до **Адресної книги** електронні адреси й імена авторів цих листів;
6. Переслати отриманого електронного листа на тестову адресу, вказану викладачем, у тій самій системі кодування кирилиці, в якій ви його отримали. З'ясувати, яка саме це система. Змінити систему кодування на іншу і також переслати повідомлення на тестову адресу;
7. Знищити усі надіслані особисто вам листи з папки **Входящие**, з'ясувати, де вони опиняються в результаті цієї операції. Знищити їх;
8. Самостійно ознайомитися з іншими можливостями поштової програми.

Тести

1. Найпершим з серверів Інтернету є:

- 1) E – mail;
- 2) WWW;
- 3) ICQ;
- 4) http.

2. Який з цих записів є адресою електронної пошти:

- 1) polut@rnd.runnet.ru;
- 2) www.rnd.runnet.ru;
- 3) Epson.com;
- 4) Ntv.ru.

3. Що являється ім'ям сервера, де розміщена поштова скринька в адресі Sv-Ks@mail.ru?

3. У якому році з'явилася електронна пошта?

- 1) у 1970-1971 роках;
- 2) в 1969 році;
- 3) в 1971-1972 роках;
- 4) в 1946 році.

4. У якому випадку неможливо відправити електронну пошту?

- 1) без спеціалізованих програм для роботи з E – mail;
- 2) за відсутності поштової скриньки у відправника;
3. за відсутності договору з провайдером;
- 4) за відсутності телефонної лінії в місцевості відправника

Завдання для самоконтролю:

1. Як запустити поштову програму?
2. Які стандартні папки існують у поштовій програмі?
3. На які основні частини поділяється вікно поштової програми?
4. Як прочитати повідомлення?
5. Як надрукувати повідомлення?
6. Як видалити повідомлення?
7. Як створити нове повідомлення?
8. Яку інформацію потрібно вказати при створенні повідомлення?
9. Як відповісти на повідомлення?
10. Як вставити підпис у повідомлення?
11. Яку інформацію потрібно задати при створенні адреси нового користувача?
12. Як створити нову групу користувачів у адресній книзі?
13. Як використати адресну книгу для відправки повідомлення?
14. Як налагодити сортування повідомлень?
15. Як додавати до електронного листа файл-вкладення?

Лабораторна робота №3

Тема: Основні категорії Internet та інструментарій електронної комерції

Мета роботи: отримати практичні навички роботи з основними категоріями Internet та інструментарієм електронної комерції

Стислі теоретичні відомості

Серед основних категорій (сфер) електронної комерції виділяють:

1. Бізнес — бізнес (business-to-business, **B2B**) — комерційна взаємодія між бізнесовими компаніями (підприємствами) — виробниками, оптовими посередниками, оптовими клієнтами щодо здійснення оптових закупівель та поставок товарів;

2. Бізнес — адміністрація (business-to-administration, **B2A**) — ділові зв'язки комерційних структур з державними організаціями (зокрема проведення державних закупівель через мережу Іпегпеї);

3. Бізнес — споживач (business-to-consumer, **B2C**)— електронна роздрібна торгівля. У цьому випадку має місце комерційна взаємодія між електронним магазином та покупцем — безпосереднім споживачем товару;

4. Споживач — споживач (consumer-to-consumer, **C2C**) — взаємодія споживачів для обміну комерційною інформацією (щодо придбання того чи іншого товару чи про співпрацю з певною фірмою) або роздрібна аукціонна торгівля між фізичними особами;

5. Споживач— адміністрація (consumer-to-administratio, **C2A**) — організація взаємодії між споживачами та державними структурами (особливо в соціальній та податковій сфері).

6. Уряд –уряд (government-to-government, **A2A**) - автоматизація відносин і документообігу між державними відомствами. Для взаємодії та інформаційного обміну між відомствами необхідним є використання загальнонаціональних стандартів. У ряді країн такі стандарти існують. У Великобританії, зокрема, це стандарт e-Gi (e-Government Interoperability Framework), заснований на XML. Взаємодії типу G2G можуть проходити в електронній формі не тільки між відомствами однієї держави, але й між

відомствами різних держав. Деякі міжнародні організації вже займаються стандартизацією форматів документів для різних форм міждержавної взаємодії. Наприклад, UN ECE (United Nations Economic Commission for Europe - Європейська економічна комісія ООН) розробила стандарт документів для міжнародної торгівлі - UNeDocs (EN), що також базується на XML. Учасниками взаємообміну за UNeDocs можуть бути, зокрема, митні служби різних держав (хоча цим застосування стандарту не обмежується).

Порядок виконання роботи:

1. Визначити, до яких систем належать наведені поняття та терміни. Результати роботи оформити у вигляді таблиці.

Аукціон, портал, еквайєр, НТТР, емітент, банер, транзакція, WWW, браузер, домен, Internet-магазин, FTP, гіпер-текст, процесінг, IRC, сервер, хост, ICQ, торговельний майданчик, дебетова картка, HTML, е-мол, таргетінг, сайт, електронний чек, інтерфейс, B2B, B2C, брендинг, електронна комерція, авторизація, on-line, електронна біржа, провайдер, смарт-картка.

Таблиця 2

Організаційна система електронної комерції	Система комунікацій	Система платежів	Система маркетингу і реклами

2. Структурувати та розшифрувати доменні імена таких суб'єктів:

1. <http://www.acad.edu.ua>;
2. <np://ftp.relcom.ru>;
3. <http://www.cukiernya.pro.pl>;
4. <http://www.rada.gov.ua>;
5. <http://www.norfolkunivers.edu.uk>;
6. <http://www.travel.kyiv.org./map>;
7. <http://www.travel.com.ru>;
8. <http://www.bambook.com.ua>;
9. <ftp://ministry.xxx.us>;

10. <http://www.ukr.net>.

Результати роботи подати у вигляді таблиці.

Таблиця 3

№п/п	Домени 3 рівня (функціональні імена машин)	Домени 11 рівня (власна назва домена)	Домени 1 рівня	
			організаційні	географічні

3. Визначити послідовність етапів створення Internet-магазину, вказавши їх у правильному порядку.

- Визначення місії магазину.
- Проектування сайту.
- Визначення типу магазину.
- Створення сайту.
- Вибір доменного імені.
- Визначення цільової аудиторії.
- Прогноз доходності та окупності.
- Реєстрація доменного імені.
- Реєстрація Internet — магазину в органах влади.
- Отримання патентів і ліцензій.
- Розміщення сайту в Internet.
- Реєстрація сайту в пошуковій системі.
- Відкриття рахунку в банку.

Тести

1. Що являє собою мережа Internet?

1) Система взаємодіючих елементів, спрямована на забезпечення місцевого або віддаленого зв'язку для обміну відомостями між користувачами, які мають спільні інтереси.

2) Локальна обчислювальна мережа установи.

3) Дві або більше мереж, об'єднаних з метою спільного використання ресурсів установ.

4) Сукупність технічних засобів, стандартів та домовленостей, яка дає змогу підтримувати зв'язок між різними комп'ютерними мережами у світі.

2. Гіпертекст являє собою:

1) Метод надання інформації у вигляді тексту, окремі фрагменти якого з'єднані за допомогою посилань тобто зв'язками, що дають змогу легко переходити від одного матеріалу до іншого.

2) Метод надання інформації у вигляді великих текстових блоків.

3) Метод надання інформації у вигляді тексту, графіки, звуко- і відеозапису, анімації тощо, зв'язаних за допомогою посилань у мережі.

4) Спосіб зв'язку між різними компонентами інформації у мережі.

3. Вкажіть найповніший перелік служб мережі Internet:

1) E-mail, трансляція новин, редагування повідомлень у текстових редакторах.

2) Електронна пошта, чат, система телеконференцій.

3) Гіпермедіа, браузер, FTP.

4) Списки розсилання, NetBios, off-line.

4. ТСР/IP являє собою:

1) Найпоширеніший протокол передавання відеоданих у локальних мережах.

2) Інструкції з користування ПЕОМ у локальних та глобальних мережах.

3) Протокол, згідно якого www-документи передаються з сервера до браузера на комп'ютер користувача.

4) Група стандартних протоколів для обміну даними між комп'ютерами в Internet.

Завдання для самоконтролю:

7. Основні категорії мережі Internet.

8. Основні служби мережі Internet.

9. Ідентифікація Internet-ресурсів.
10. Особливості українського сегмента Internet.
11. Процедура створення Web-сайта.
12. Бізнес-моделі сайтів.

Лабораторна робота № 4

Тема: Приклади та цілі електронного уряду

Мета роботи: розглянути приклади та проаналізувати цілі електронного уряду

Стислі теоретичні відомості:

Під "**е-урядуванням**" слід розуміти *спосіб 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 особи з органами влади*. На практиці це означає організацію діяльності органів влади, їх взаємодію з фізичними та юридичними особами шляхом максимального використання у їхній діяльності сучасних інформаційних-комунікаційних технологій. Тобто, е-урядування передбачає наступне: будь-яка особа через інформаційно-комунікаційні технології може звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для отримання необхідної інформації, і головне – для отримання адміністративних послуг. Скажімо, особа, не відходячи від комп'ютера, може здійснити будь-яку транзакцію з органом влади (zareєструвати юридичну особу, земельну ділянку, посвідчити договір купівлі-продажу, оренди тощо), витрачаючи при цьому якнайменше часу, не стоячи в чергах, та інших ресурсів, а це, в свою чергу, сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування.

Порядок виконання роботи:

1. Здійснити пошук в інтернеті інформації на поставлену тему за допомогою пошукових систем й скласти перелік з п'яти-десяти посилань на web-ресурси, на яких розміщено знайдену інформацію. Посилання оформити за вимогами до оформлення списку літератури. Розмістити результати пошуку в звіті про виконання лабораторної роботи.

Теми для пошуку:

1. Інформаційне суспільство: визначення, особливості.
2. Електронний уряд як інноваційна форма державного управління.
3. Класифікація видів електронної взаємодії між державою та суспільством.

Тести

1. Що слід розуміти під е-урядуванням?

- 1) Щоденне спілкування особи з органами влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж.
- 2). Спосіб 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 особи з органами влади.
- 3.) Організація діяльності органів влади, їх взаємодія з фізичними та юридичними особами шляхом максимального використання у їхній діяльності сучасних інформаційних-комунікаційних технологій.

4) відповідь 2 та 3

2. Що є головною складовою е-урядування?

- 1) Головною складовою е-урядування є створення захищеної системи міжвідомчого електронного документообігу.
- 2) Головною складовою е-урядування є *електронний уряд* (е-уряд) - єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання.
- 3) Головною складовою е-урядування є сучасні інформаційно-комунікаційні технології.

4) відповідь 2.

3. З скількох основних моделей або сфер взаємовідносин складається електронне урядування в класичному сприйнятті .

- 1) з 3-х.
- 2) з 2-х
- 3) з 4-х.
- 4) з одного.

4. Основними принципами електронного урядування є: ...

- 1) конфіденційність та інформаційна безпека.
- 2) прозорість і відкритість; конфіденційність та інформаційна

безпека; єдині технічні стандарти і взаємна сумісність; орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг.

3) єдині технічні стандарти і взаємна сумісність; орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг.

4) відповіді 2 та 3.

Завдання для самоконтролю:

6. Електронне урядування: концептуальні засади, поняття та сутність.
7. Передумови впровадження електронного урядування.
8. Організаційні та інституційні основи електронного урядування.
9. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування.
10. Зарубіжний досвід електронного урядування.

Лабораторна робота № 5

Тема: Аналіз системно-технічних базових служб електронного врядування

Мета роботи: провести аналіз системно-технічних базових служб електронного врядування

Стислі теоретичні відомості:

Реалізація конкретних проектів електронного урядування будь-якого масштабу потребує вирішення комплексу взаємопов'язаних завдань. До них слід віднести:

- цілісне представлення функцій держави, а також функцій органів влади, які концентруються на ефективних результатах своєї діяльності;
- координацію проектів і визначення міжвідомчих систем;
- узгодження функцій (ділових цілей) і потреб в інформаційно-комунікаційних технологіях, що використовуються;
- планування розвитку електронного урядування;
- збільшення інвестицій з уникненням при цьому непотрібного дублювання в інфраструктурі і в основних компонентах;
- прозоре та ефективне управління державними або регіональними інвестиціями в автоматизовані інформаційні системи та в цілому в ІКТ на основі базових пріоритетів розвитку державного управління та органів влади;
- визначення перспективних загальних та локальних технічних стандартів з реалізації ІКТ-систем та електронного урядування тощо.

Усе це забезпечується складовими **концепції єдиної функціонально-інформаційної архітектури**. Тому архітектуру та інформаційно-технологічну інфраструктуру електронного урядування відносять до надважливих складових, що відображає найбільш практичний - науково-технічний, тобто системний аспект е-урядування. Вона є й найважливішим інструментом реалізації концепції електронного урядування.

Архітектурна структура (framework), що базується на систематизованому комплексі методів, практик та інструментів, забезпечує:

- підвищення продуктивності та ефективності бізнес-процесів;
- зменшення витрат;
- перетворення операційної бізнес-діяльності;
- підвищення ефективності управління;
- зменшення ризиків;
- підвищення ефективності організації інформаційно-технологічної структури;
- забезпечення інтеперабельності (можливості і прозорості взаємодії);
- зменшення вартості "підтримки" життєвого циклу інформаційних систем;
- поліпшення характеристик безпеки.

Поняття *єдиної архітектури* (Common Architecture, Federal Architecture, Joint Architecture) або аналогічне вводиться в різних країнах для визначення комплексних функціонально-інформаційних моделей, що представляють сукупність основних аспектів устрою електронного уряду.

У світовій практиці в цій сфері вживаються певні базові поняття та визначення, що становлять загальноприйнятий методологічний фундамент, закріплений у державних і міжнародних стандартах. Серед них: підприємство (enterprise); архітектура (architecture); єдина (joint) або федеральна (federal) архітектура для е-уряду загальнодержавного рівня країн з федеральним устроєм держави.

Порядок виконання роботи:

1. Впишіть назву та Інтернет-адресу (**url**) будь-яких 5 урядових сайтів чи порталів системи електронного урядування (наприклад, Кабінету Міністрів, райдержадміністрації, міністерств та відомств), які ви найчастіше використовуєте. Визначте їх рейтинг щодо важливості їх використання для вас.

При відповідях використовуйте подану систему оцінювання важливості проблеми:

- "1" - зовсім не важливо;
 "2" - скоріше не важливо;
 "3" - середньої важливості;
 "4" - швидше важливо;
 "5" - дуже важливо.

У кожному питанні оберіть одну відповідь:

№	Назва та адреса (url) урядового сайту	Важливість				
		1	2	3	4	5
1	Вписати та поставити рейтинг					
2	Вписати та поставити рейтинг					
3	Вписати та поставити рейтинг					
4	Вписати та поставити рейтинг					
5	Вписати та поставити рейтинг					

2. Визначте ваше сприйняття якості 5 урядових служб (сайтів, порталів), які були обрані у попередньому завданні, відповідно до таких показників:

№	Напрями	Важливість				
		1	2	3	4	5
1	Якість служб (функцій, можливостей, послуг)					
2	Кількість служб (функцій, можливостей, послуг)					
3	Типи служб (вписати):					
4	Розташування доступу до служб (функцій, можливостей, послуг)					
5	Ініціативи для використання систем електронного урядування					
	Інше (вписати та проставити рейтинг)					
Оцінити ступінь інтерактивності сайту*						
	Онлайнві послуги відсутні					
	Одностороння інтерактивність					
	Двостороння інтерактивність					
	Можливість повністю електронного обміну в межах окремої установи					
	Можливість повністю електронного обміну з багатьма установами					
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного						

3. Чи знаєте ви про існування інших державних порталів?

Ні	Так
----	-----

Якщо "Так" то вкажіть url адреси за напрямками:

Освіта	http://
Здоров'я	http://
Індустрія (промисловість)	http://

Соціальна допомога	http://
Зайнятість	http://
Взаємодія з бізнесом	http://
Сільське господарство	http://
Інше	http://
Інше	http://
Інше	http://

4. Чи є у Вас можливість:

• зв'язатись з вашим представником у владі (народний депутат, депутат районої влади, представники всіх рівнів)?

Ні	Так	Якщо "Так" то вкажіть url адреси:
----	-----	-----------------------------------

• зв'язатись з урядовими чиновниками?

Ні	Так	Якщо "Так" то вкажіть url адреси:
----	-----	-----------------------------------

Тести

1.Що забезпечує архітектурна структура електронного урядування?

1) Архітектурна структура (framework), що базується на систематизованому комплексі методів, практик та інструментів, забезпечує: підвищення продуктивності та ефективності бізнес-процесів; зменшення витрат; перетворення операційної бізнес-діяльності; підвищення ефективності управління; зменшення ризиків; підвищення ефективності організації інформаційно-технологічної структури; забезпечення інтероперабельності (можливості і прозорості взаємодії); зменшення вартості "підтримки" життєвого циклу інформаційних систем; поліпшення характеристик безпеки.

2) Архітектурна структура (framework), що базується на систематизованому комплексі методів, практик та інструментів, забезпечує координацію проектів і визначення міжвідомчих систем.

3) Архітектурна структура (framework), що базується на систематизованому комплексі методів, практик та інструментів, забезпечує планування розвитку електронного урядування.

4) Жодної правильної відповіді.

2. На чому базується архітектурна структура електронного урядування?

1) Архітектурна структура базується на систематизованому комплексі методів, практик та інструментів.

2) На підвищенні ефективності організації інформаційно-технологічної структури.

3) На підвищенні продуктивності та ефективності бізнес-процесів.

4) Усі відповіді правильні.

3.3 якою метою в різних країнах вводиться поняття єдиної архітектури?

1) Для підвищення ефективності організації інформаційно-технологічної структури.

2) Для підвищення продуктивності та ефективності бізнес-процесів.

3) Для визначення комплексних функціонально-інформаційних моделей, що представляють сукупність основних аспектів устрою електронного уряду.

4) Усі відповіді правильні.

Завдання для самоконтролю:

5. Концептуальні засади єдиної архітектури та інформаційно-технологічної інфраструктури електронного урядування

6. Складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного урядування

7. Системи інформаційних ресурсів в електронному урядуванні

8. Основи програмно-технічного забезпечення електронного урядування

Лабораторна робота № 6

Тема: Аналіз підходів до впровадження електронного уряду

Мета роботи: провести аналіз підходів до впровадження електронного уряду

Стислі теоретичні відомості:

Упровадження е-урядування є складним процесом, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних і фінансових ресурсів та вирішення комплексу правових, організаційних і технологічних проблем.

Е-урядування не є механічним поєднанням ІКТ з публічним адмініструванням. Ефективне впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в умовах комплексного реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Тому для реального втілення його в життя необхідні конкретні об'єктивні взаємопов'язані *передумови*, які забезпечуються в межах єдиної державної політики:

економічні - спроможність держави забезпечити заходи із створення, впровадження та існування е-урядування як комплексної системи;

науково-технічні та технологічні - наявність високорозвинутої науково-технічної бази галузі ІКТ, інфраструктури телекомунікаційних систем, створення інтегрованого інформаційно-телекомунікаційного середовища урядових структур, їх технічного забезпечення та супроводження;

організаційні - чітко структурована та організована система державної влади, прозоро визначені функції органів усіх рівнів та гілок влади, дієва система стандартизації в системі інформаційних ресурсів, проведення адміністративної реформи з урахуванням результатів систематизації інформаційних потоків, упровадження регламенту мережевої взаємодії урядових структур з метою спільного обслуговування населення та бізнесових структур - реалізація системи "єдине вікно";

правові — створення вичерпної нормативно-правової бази, що регламентує застосування ІКТ та е-урядування, закріплює та забезпечує всі інші передумови;

кадрові - наявність системи кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних здійснювати інформаційний менеджмент е-урядування для всіх рівнів, галузей та напрямів, запроваджувати та використовувати технології електронного урядування.

Таким чином, до обов'язкових умов створення системи е-урядування в країні слід віднести:

- розроблення загальнодержавної концепції створення "Електронного урядування" на чітко визначений період;
- планування бюджету, що забезпечує необхідні витрати на реалізацію заходів е-урядування із залученням державних та недержавних джерел;
- наявність наукових шкіл та потужних підприємств у галузі ІКТ, розгалуженої інформаційно-технологічної інфраструктури;
- поширення ІКТ у соціально-економічній сфері та органах державної влади;
- проведення комплексної адміністративної реформи на основі реінжинірингу адміністративних процесів в органах державної влади;
- опис функцій і процесів державного управління, реалізація проектів з реорганізації та оптимізації адміністративних процесів в окремих установах, ураховуючи міжвідомчі взаємодії;
- створення системи державних послуг для громадян, бізнесу та державних службовців;
- формування єдиної нормативно-правової та нормативно-технічної бази;
- визначення та всебічне забезпечення функціонування державних інформативних систем;
- створення єдиних класифікаторів, довідників і схем даних, інформаційних моделей тощо;

- визначення пріоритетів переведення державних послуг в електронні формати;

- формування інфраструктури, що забезпечує взаємодію органів державної влади між собою, а також з організаціями та громадянами в межах надання державних послуг;

- створення єдиної системи планування та моніторингу ефективності реалізації державних програм і проектів е-урядування.

Світова практика, що склалася, спирається на принципові підходи, які визначають майже увесь комплекс організаційних, правових і технологічних інновацій, що мають бути реалізовані при переході до використання сервісів е-урядування:

- побудову персоналізованих сервісів навколо громадянина і ключових моментів його життя;

- підвищення ефективності діяльності чиновників;

- реструктуризацію адміністративних процесів;

- модернізацію інструментальних засобів і середовищ;

- агрегацію часто використовуваних сервісів;

- побудову інноваційної моделі доставки сервісів;

- реалізацію єдиного плану розвитку сервісів електронного уряду;

- реалізацію концепції "вартості володіння" і "повернення інвестицій" в додатку до конкретних сервісів.

Інтегровану кількісну та якісну оцінку е-урядування в країні (так звану "електронну готовність") дає Індекс готовності до електронного уряду (United Nations e-Government Readiness Index), розроблений ООН. Результати оцінки країн за цим індексом раз на два роки публікуються Департаментом з економічних і соціальних питань ООН.

Індекс готовності до електронного уряду відображає характеристики доступу до е-урядування, переважно технологічну інфраструктуру й освітній рівень, щоб представити, як країна використовує можливості ІКТ для

національного, економічного, соціального і культурного розвитку своїх громадян.

Показники, які характеризують інтеграцію країни в глобальне інформаційне суспільство, класифікуються так.

1. Показники розвитку комунікаційної інфраструктури:

1) кількість телефонних ліній на 100 мешканців;

2) кількість мобільних телефонних ліній на 100 мешканців;

3) кількість Інтернет-підключень на 100 мешканців;

4) кількість персональних комп'ютерів на одного мешканця (і/або на 100 працюючих, на 100 сімей);

5) кількість корпоративних і муніципальних мереж, підключених до Інтернету;

6) вартість телефонних переговорів (міських, міжміських, мобільних).

2. Соціальні показники:

1) кількість студентів, що вивчають ІКТ;

2) кількість науковців, що мають дипломи, кандидатські й докторські ступені в галузі ІКТ;

3) відсоток дорослого населення, що бере участь у програмах перепідготовки.

Одним з критеріїв є Індекс розвитку інформаційного суспільства (ISI,

Information Society Index) - інтегральний показник, що відображає дані про використання комп'ютерів, розвиненість інформаційної інфраструктури, застосування Інтернету в громадських, державних і комерційних організаціях. Він установлює стандарт, за яким оцінюються можливості використання ІКТ у будь-якій країні світу та визначає її становище відносно інших країн. У його структурі 23 змінні, які, у свою чергу, поділяються на чотири групи оцінки комп'ютерної, інформаційної, Інтернет- та соціальної інфраструктур.

I. Комп'ютерна інфраструктура:

1) кількість персональних комп'ютерів (ПК) на душу населення;

- 2) кількість домашніх ПК, віднесених до кількості сімей;
- 3) кількість ПК у державних і комерційних організаціях, віднесена до загальної кількості несільськогосподарських працівників;
- 4) кількість ПК у середніх та вищих навчальних закладах, віднесена до кількості студентів;
- 5) процент домашніх ПК, підключених до мереж;
- 6) частка витрат на програмне забезпечення відносно витрат на комп'ютерне устаткування.

II. Інформаційна інфраструктура:

- 7) кількість абонентів кабельного телебачення на душу населення;
- 8) кількість стільникових телефонів на душу населення;
- 9) вартість телефонного виклику;
- 10) кількість факсів на душу населення;
- 11) кількість радіоприймачів на душу населення;
- 12) кількість похибок у телефонних лініях;
- 13) кількість телефонних ліній на одну сім'ю;
- 14) кількість телевізорів на душу населення.

III. Інтернет-інфраструктура:

- 15) кількість бізнес-користувачів Інтернету, віднесена до загальної кількості несільськогосподарських працівників;
- 16) кількість домашніх користувачів Інтернету, віднесена до кількості сімей;
- 17) кількість користувачів Інтернету, віднесена до кількості студентів;
- 18) частка витрат на електронну комерцію, віднесена до загальної кількості користувачів Інтернету.

IV. Соціальна інфраструктура:

- 19) оцінка рівня розвитку громадянських свобод;
- 20) кількість газет на душу населення;
- 21) свобода засобів масової інформації;
- 22) кількість людей, що мають середню освіту;

23) кількість людей, що мають вищу освіту.

Індекс розвитку е-урядування (e-Government Development Index - EGDI) розраховується як середнє арифметичне трьох вихідних індексів (субіндексів): онлайн-сервісів (веб-присутності), телекомунікаційної інфраструктури, людського капіталу.

Субіндекс веб-присутності (веб-послуг, розвитку державних веб-сайтів - Web Measure Index) визначається за підсумками обстеження ООН. Його метою є з'ясування присутності країн-членів ООН в Інтернеті за допомогою їх офіційних урядових сайтів, а також визначення наявності сайтів найбільш важливих міністерств - охорони здоров'я, освіти, соціального захисту та фінансів із інтегрованими порталами. Вивчається не тільки наявність веб-сайтів урядових організацій, а і їх зміст, спектр послуг, можливість зворотного зв'язку та аналіз думок і побажань респондентів щодо діяльності органів влади. Беруться до уваги також заходи, що вживаються на урядовому рівні, з роз'яснення населенню можливостей звернення до сайтів органів влади, одержання консультацій та ін.

Субіндекс телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index) - композитний індекс, який являє собою середньозважену величину шести елементарних індикаторів, що відображають кількість персональних комп'ютерів, абонентів Інтернету та користувачів Інтернету, основних телефонних апаратів, абонентів мобільного зв'язку, телевізорів. Дані за цими показниками представляють Міжнародний телекомунікаційний союз та Програма розвитку ООН (ПРООН) з доповненнями Світового банку.

Субіндекс людського капіталу (Human Capital Index) розраховується виходячи з рівня грамотності дорослого населення та його охоплення навчанням першого, другого та третього рівнів.

У сукупності ці індекси характеризують, з одного боку, рівень повноти відомостей і сервісів, що надаються органами державної влади населенню через Інтернет, з другого - готовність телекомунікаційної інфраструктури

країни і самих споживачів державних послуг до використання у своїй повсякденній діяльності технологій електронного урядування.

Порядок виконання роботи:

1. Індивідуальне змістовне заповнення табл. 4, дані якої становлять перелік показників, за якими подається інформація міністерством, іншим центральним органом виконавчої влади, обласною, Київською міською держадміністрацією щодо організаційних та технічних аспектів функціонування власних веб-сайтів.

Таблиця 4

Перелік показників, за якими подається інформація міністерством, іншим центральним органом виконавчої влади щодо організаційних та технічних аспектів функціонування власних веб-сайтів

Найменування (зміст) рубрики веб-сайта	Значення показника
1. Адреса веб-сайта та електронної пошти	
2. Посада, прізвище, ім'я та по батькові, номер телефону і адреса електронної пошти особи, відповідальної за веб-сайт (із числа керівників органу виконавчої влади)	
3. Структурний підрозділ, відповідальний за підтримку та організацію інформаційного наповнення веб-сайта	
4. Мови, якими, крім державної, подається інформація на веб-сайті	
5. Орієнтовна чисельність оригінальних відвідувачів веб-сайта за місяць	
6. Кількість зареєстрованих звернень електронною поштою	
7. Витрати на створення і підтримку веб-сайту	
8. Організація-розробник веб-сайту	
9. Організація-провайдер послуг Інтернет	
10. Місце розташування веб-сайта (на власному сервері чи на сервері провайдера)	
11. Вид лінії зв'язку з провайдером (комутована чи виділена)	
12. Пропускна здатність лінії зв'язку з провайдером	

2. Індивідуальне змістовне заповнення табл. 5, дані якої становлять перелік показників, за якими подається інформація про хід виконання завдань міністерством, іншим центральним органом виконавчої влади щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів.

Таблиця 5

Перелік показників, за якими подається інформація про хід виконання завдань міністерством, іншим центральним органом виконавчої влади щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів

Найменування (зміст) рубрики веб-сайта	1*	2**	3***
Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності			
2. Структура органу			
3. Прізвища, імена та по батькові керівників			
4. Місцезнаходження центрального апарату міністерства, ін-шого центрального органу виконавчої влади, урядових орга-нів державного управління, утворених у його складі, терито-ріальних органів			
5. Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників			
6. Нормативно-правові акти з питань, що належать до компе-тенції органу			
7. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)			
8. Перелік та умови отримання громадянами послуг, що на-даються органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення			
9. Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керів-ництвом			
10. Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу			
11. Цільові програми у відповідній галузі (сфері), регіоні			
12. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти			
13. Показники діяльності органу, у тому числі статистична інформація			
14. Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері			
15. Інши рубрики (перелічити)			

* 1. Наявність інформації в рубриці (+/-);

** 2. Обсяг розміщеної текстової інформації (в аркушах формату А4);

*** 3. Періодичність оновлення інформації в рубриці.

3. Індивідуальне змістовне заповнення табл. 6, дані якої становлять собою перелік показників, за якими подається інформація обласною, Київською

міською держадміністрацією щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів.

Таблиця 6

Перелік показників, за якими подається обласною, Вінницькою міською держадміністрацією щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів

Найменування (зміст) рубрики веб-сайта	1*	2**	3***
1. Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності			
2. Структура органу			
3. Прізвища, імена та по батькові керівників			
4. Місцезнаходження органу, його управлінь, відділів та інших структурних підрозділів, міністерств і комітетів Автономної Республіки Крим (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси електронної пошти та веб-сайтів обласних, районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій)			
5. Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників			
6. Перелік та умови отримання громадянами послуг, які повинні надаватися органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення			
7. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)			
8. Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом			
9. Виконання бюджету відповідного рівня			
10. Показники розрахунків за спожиті енергоносії			
11. Відомості про сплату місцевих податків і зборів, внесені комунальні платежі, тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом від-повідного рівня			
12. Установи і заклади соціальної сфери			
13. Підприємства, установи та організації, що належать до сфе-ри управління органу			
14. Цільові програми у відповідній сфері			
15. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти			
16. Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері			
17. Відомості про вакансії			
18. Перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які розміщені та території відповідної			

адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи			
19. Порядок оскарження рішень, прийнятих органом			
20. Державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу, у тому числі статистична інформація			
21. Інші рубрики (перелічити)			

* 1. Наявність інформації в рубриці (+/-);

** 2. Обсяг розміщеної текстової інформації (в аркушах формату А4);

*** 3. Періодичність оновлення інформації в рубриці.

4. Індивідуальне змістовне заповнення табл. 7, дані якої становлять перелік показників, за якими подається інформація обласною, Київською міською держадміністрацією щодо подання на власних веб-сайтах інформації про районні, районні у м. Вінниці держадміністрації.

Таблиця 7

Перелік показників, за якими подається інформація обласною, Вінницькою міською держадміністрацією щодо подання на власних веб-сайтах інформації про районні, районні у м. Вінниці держадміністрації

Найменування (зміст) рубрики веб-сайта	1*	2**
1. Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності		
2. Структура органу		
3. Місцезнаходження органу і підпорядкованість йому управлінським, відділів та інших структурних підрозділів (поштові адреси, номери телефонів, факсів)		
4. Основні завдання структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників		
5. Нормативно-правові акти, що належать до компетенції органу		
6. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері, зразки документів та інших матеріалів, необхідних для реєстрації та отримання відповідної ліцензії		
7. Розпорядок роботи керівництва та працівників органу		
8. відомості про виконання бюджету відповідного рівня		
9. Показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат		
10. Показники розрахунків за енергоносії		
11. Відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальні платежі, діючі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня		

12. Установи і заклади соціальної сфери		
13. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти		
14. Перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які розміщені на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці		

* 1. Кількість районів, щодо яких розміщена інформація (загальна кількість районів);

** 2. Періодичність оновлення інформації в рубриці.

5. Оформлення результатів заповнення таблиць у звіті з виконання лабораторної роботи, на основі якого виробляється рішення щодо повноти та якості інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державного управління і місцевого самоврядування в рамках функціонування інформаційної системи "Електронний уряд" з урахуванням відповідного нормативно-правового та організаційного забезпечення впровадження електронного уряду.

6. Виробка оптимального рішення щодо формування інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державного управління і місцевого самоврядування в рамках функціонування інформаційної системи "Електронний уряд" з урахуванням відповідного нормативно-правового та організаційного забезпечення впровадження електронного уряду, а також вимог щодо його технічного забезпечення.

Тести

1. Виберіть вірне твердження

1) Е-урядування є механічним поєднанням ІКТ з публічним адмініструванням.

2) Упровадження е-урядування є складним процесом, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних і фінансових ресурсів та вирішення комплексу правових, організаційних і технологічних проблем.

3) Ефективне впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в умовах комплексного реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

4) відповідь 2 та 3.

2. Який індекс дає інтегровану кількісну та якісну оцінку е-урядування в країні?

1) Індекс готовності до електронного уряду (United Nations e-Government Readiness Index), розроблений ООН.

2) Індекс розвитку інформаційного суспільства (ISI, Information Society Index).

3) Субіндекс людського капіталу (Human Capital Index).

4) Жодної правильної відповіді.

3. Що означає поняття Індекс розвитку інформаційного суспільства?

1) Індекс розвитку інформаційного суспільства – це композитний індекс, який являє собою середньозважену величину шести елементарних індикаторів, що відображають кількість персональних комп'ютерів, абонентів Інтернету та користувачів Інтернету, основних телефонних апаратів, абонентів мобільного зв'язку, телевізорів.

2) Індекс розвитку інформаційного суспільства розраховується як середнє арифметичне трьох вихідних індексів (субіндексів): онлайн-сервісів (веб-присутності), телекомунікаційної інфраструктури, людського капіталу.

3) Індекс розвитку інформаційного суспільства - інтегральний показник, що відображає дані про використання комп'ютерів, розвиненість інформаційної інфраструктури, застосування Інтернету в громадських, державних і комерційних організаціях.

4) Усі відповіді правильні.

Завдання для самоконтролю:

8. Елементи інформаційної інфраструктури.

9. Завдання державної політики у сфері державних електронних інформаційних ресурсів.

10. Бази даних. Відмітні ознаки бази даних.

11. Система управління базами даних.

12. Класифікація баз даних.

13. Інформаційні моделі.

14. Основні принципи створення інформаційних систем у державному управлінні.

Лабораторна робота № 7

Тема: Технології електронного урядування при організації електронного документообігу

Мета роботи: проаналізувати технології електронного урядування при організації електронного документообігу

Стислі теоретичні відомості:

Електронний документообіг, або автоматизація документообігу, в умовах електронного урядування має особливе значення. Управлінська діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування здійснюється шляхом видання організаційно-розпорядчих документів. Через документи реалізується взаємодія між різними суб'єктами під час виконання ними відповідних функцій, інформування тощо. Документація використовується як спосіб і засіб реалізації функцій управління. При цьому в документах зосереджується інформація, яку необхідно надійно зберігати протягом установленого часу.

В основу інформаційно-аналітичного забезпечення роботи організації, насамперед покладено опрацювання документів, які підлягають створенню, фіксуванню та обліку у певній формі.

Комплексне запровадження електронного документообігу як однієї зі складових електронного урядування дає змогу отримати найважливіші переваги державного управління: оперативність обміну електронними документами, можливість їх дистанційного колективного опрацювання, погодження і підписання, забезпечення накопичення і загальної доступності масивів документів, створення і використання електронних архівів. З урахуванням цього запровадження інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису Концепцією розвитку електронного урядування в Україні визначено одним з основних принципів електронного урядування, реалізація якого має

передбачати створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу та єдиної інформаційно-телекомунікаційну інфраструктури.

Під *системою документообігу* розуміється сукупність методів, засобів і персоналу, що підтримує документообіг у межах встановленого регламенту документообігу.

Система електронного документообігу (система автоматизації документообігу) - організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в організації.

Порядок виконання роботи:

1. У рядок, відведений для адреси, ввести адресу порталу державних послуг (<http://edoc.com.ua>). Час пошуку залежить від швидкодії використовуваного каналу зв'язку. Ознайомитися зі змістом головної сторінки та способами подачі інформації на ній. Результати оформити у вигляді табл. 8.

Таблиця 8

№п/п	Інформаційний блок	Вид подачі інформації	Зміст інформаційного блоку
1	Про сервіс		
2	Новини		
3	Звітність		
4	Наші клієнти		
5	Законодавство		
6	Інтеграція		
	Інфоблок		
	Партнери		

2. Студенти повинні здійснити пошук у мережі Інтернет та оглянути системи електронного документообігу, які використовуються в Україні та інших розвинених країнах (на вибір студента п'ять країн). Дослідити основні функціональні характеристики систем, скласти таблицю.

Назва системи	Які завдання вирішує	Недоліки

Тести

1. Продовжіть речення: Управлінська діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування здійснюється шляхом ...

- 1) автоматизації документообігу.
- 2) видання організаційно-розпорядчих документів.
- 3) використанням електронного цифрового підпису.
- 4) Усі відповіді правильні.

2. Під системою документообігу розуміється ...

- 1) сукупність методів, засобів і персоналу, що підтримує документообіг у межах встановленого регламенту документообігу.
- 2) створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу та єдиної інформаційно-телекомунікаційну інфраструктури.
- 3) оперативність обміну електронними документами, можливість їх дистанційного колективного опрацювання, погодження і підписання, забезпечення накопичення і загальної доступності масивів документів, створення і використання електронних архівів.
- 4) Жодної правильної відповіді

3. Система електронного документообігу (система автоматизації документообігу) – це...

- 1) запровадження інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису
- 2) використання документації як способу і засобу реалізації функцій управління.
- 3) організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в організації.
- 4) Усі відповіді правильні.

Завдання для самоконтролю:

1. Вимоги до сучасних систем електронного документообігу.
2. Характеристики та критерії систем електронного документообігу.
3. Порівняльний аналіз найбільш поширених систем електронного документообігу.

4. Приклади систем електронного документообігу в органах державної влади.

5. Нормативне забезпечення комплексного захисту інформації в інформаційних системах.

6. Основна термінологія систем захисту інформації.

7. Основні принципи і концептуальні засади організації забезпечення технічного захисту інформації в Україні.

Блок 2 Робота через ресурси електронного самоврядування

Змістовий блок 2. Робота через ресурси електронного самоврядування

Лабораторна робота № 8

Тема: Сайтові портали органів державної влади

Мета роботи: провести аналіз сайтових порталів органів державної влади

Стислі теоретичні відомості:

Обмін документами з підприємствами

Задача регулярної взаємодії з підприємствами (суб'єктами господарювання) в цілому аналогічна задачі міжвідомчого обміну документами і може вирішуватися тими ж самими способами — через центри обміну документами.

Для розв'язання цієї задачі необхідна розробка інтерфейсів між спеціалізованими автоматизованими системами (бухгалтерський облік, системи управління кадрами тощо).

Забезпечення доступу до публічної інформації

Оптимальна форма організації доступу до інформації органів державної влади — це інтернет-портали. В даний час доступ до Інтернет мають більш ніж 13 мільйонів російських громадян. Причому це — найбільш діяльна, молода і соціально активна частина населення.

Такі портали повинні забезпечувати як можливість доступу до інформації з ініціативи зацікавлених осіб (шляхом публікації інформації на порталі), так і активне інформування (розсилання) користувачів порталу, що підписалися на розсилку новин, нових нормативних актів і інших типів інформації, що публікується на порталах.

Важливим також є питання забезпечення автентичності і юридичної сили інформації, яка публікується. Для надання їй офіційного статусу бажано документи, що публікуються і розсилаються, підписувати ЕЦП організації — джерела документа.

Відповідно до програми «Електронна Росія» передбачається реалізація ієрархії порталів, що публікують інформацію відповідних органів влади. Як типовий набір інформації, яка повинна бути представлена на порталі органа влади, можна вказати:

- основні нормативні документи, що визначають функції і порядок роботи установи;
- документи або посилання на документи вищестоящих установ;
- вичерпну інформацію про розташування, розклад роботи і у разі потреби персоналіях установи;
- актуальні матеріали, які публікуються установою відповідно до її функцій;
- проекти документів для обговорення;
- новини роботи установи; тематично пов'язані новини;
- рекомендації фізичним чи юридичним особам щодо розв'язання їхніх типових проблем.

Детальні рекомендації з побудови порталів на базі рішень Microsoft викладені у відповідних документах.

Тут ми не випадково виділили пункти, пов'язані з публікацією актуальних матеріалів і проектів документів, тому що при великому потоці документів єдиний спосіб забезпечення цього пункту — це автоматизована взаємодія порталу із системами ЕДД.

Побудова такої взаємодії можлива двома шляхами.

- У вигляді автоматичного експорту документів із системи в базу даних порталу.
- Шляхом організації он-лайн-доступу і публікації документів безпосередньо з архіву організації.

Перше рішення доцільне для невеликих відомств, обсяг публікованих документів в який не дуже великий і відсутні можливості постійного он-лайн-доступу до корпоративного архіву. У цьому випадку логічно пересилати документи, що публікуються, на портал також з використанням

центру обміну даними, шляхом (напів)автоматичного відправлення документів «на публікацію» ще одному адресатові — порталу.

Друге рішення природне для досить великих установ з великим обсягом документів, що випускаються, і активною роботою робочих груп над проектами документів, у тому числі публічних. У цьому випадку до числа атрибутів документів можливе додавання ще однієї ознаки — «публічний документ», що забезпечить можливість доступу до нього з боку порталу.

Організація структури інформації (рубрикація) на такому порталі і взаємний зв'язок документів у цьому випадку також є відображенням системи класифікаторів і зв'язків документів у корпоративній системі.

На такому порталі інформація поділяється на дві частини — статичну (рідко змінювану) і динамічну. Статична інформація управляється засобами управління контентом. Динамічна інформація, що зберігається в базах даних одного чи декількох відомств, дістається при надходженні відповідних запитів.

Більшість систем електронного документообігу й автоматизованого діловодства, що поставляються партнерами Microsoft, мають усі необхідні для цього програмні інтерфейси.

Робота із зверненнями громадян і організацій

Крім функцій інформування портали органів державної влади і місцевого самоврядування повинні також виконувати функції організації інтерактивної взаємодії з громадянами і організаціями, надаючи можливість звертання до уповноважених службовців для вирішення своїх питань, відстеження ходу виконання запитів тощо.

Впровадження таких систем дозволяє радикально підняти ефективність роботи і зменшити непродуктивні витрати часу громадян, змушених витрачати його на особисте відвідування державних установ, і часу чиновників.

При цьому такі «точки входу» можуть виконувати функції «єдиного вікна», забезпечуючи інтерфейс відразу з декількома органами влади, в ідеалі — взагалі з усіма органами влади України.

Так само, як і інформаційна частина порталів, система роботи з заявами може бути реалізована на базі Інтернет-технологій, що постачаються Microsoft і його партнерами, але вимагає іншої архітектури і передбачає інший набір використовуваних рішень.

Тут ми коротко опишемо функції системи роботи з заявами і зверненнями громадян, способи інтеграції її в загальну архітектуру системи ЕДД органів влади.

До основних функцій системи відносяться:

- облік, ідентифікація і авторизація осіб, що звертаються;
- прийом автентифікованих звернень за деякою сукупністю форм;
- визначення адресатів і передача звернень на обробку;
- доставка авторам оповіщень;
- перегляд історії звернень, у тому числі підтримка зв'язків документів.

Взаємодія системи роботи із зверненнями з іншими системами ЕДД повинна будуватися на тих самих принципах, що і взаємодія систем різних відомств, — тобто система роботи із зверненнями громадян також повинна бути підключена до центру обміну документами для автоматичної передачі і реєстрації в уповноважених організаціях, одержання результатів.

Така система (як для окремого відомства, так і системи державної влади в цілому — «єдиного вікна») може бути реалізована на базі програмних засобів — Microsoft Internet Information Services, технології ASP.NET, системи Passport для авторизації і автентифікації громадян і системи управління відкритими ключами громадян, реалізованої на базі засвідчуючого центру сертифікатів, відкритих ключів X.509 (Microsoft Certification Authority), що входить до стандартної поставки Microsoft Windows Server, і криптомодулів від партнерів Microsoft, сертифікованих уповноваженими державними органами.

Інтерфейси з відомчими системами можуть бути реалізовані на базі апарату служб, що підтримується технологією .NET.

Для взаємодії з нею з боку громадян і організацій можуть бути використані широко розповсюджені програми Microsoft Outlook і Microsoft Internet Explorer, що входять до складу Microsoft Office, доповнені криптомодулями для захисту повідомлень і автентифікації учасників обміну згідно норм діючого законодавства.

Одним з показників інформаційної відкритості влади, що піддається чіткому кількісному аналізу, є висвітлення державними органами влади власної діяльності в Інтернет . На законодавчому та нормативному рівні чітко прописані всі процедури для забезпечення відкритості інформації про діяльність органів влади. Було визначено 20 видів обов'язкової інформації, що має бути розміщена на сайтах центральних органів виконавчої влади та 26 видів, що повинні бути на сайтах органів місцевої влади. Для здійснення моніторингу сайтів органів державної влади можна виділити наступні критерії:

1) Частота поновлення інформації - кількість поновлень на сторінці на тиждень/місяць, або ж час останнього поновлення, якщо нова інформація не з'являлася тривалий період (тиждень або більше).

2) Етап розвитку, на якому знаходиться веб-сайт

Виходячи з того, що технології е-урядування впроваджуються у кілька етапів, даний критерій відображає етап, на якому перебуває відповідний веб-сайт органу влади.

3) Ступінь інформативності веб-сайту

Тут можна використовувати наступні оцінки, які враховують повноту й оперативність надання інформації:

- повно;
- досить повно;
- недостатньо повно.

4) Наявність інтерактивних можливостей

Наводиться опис засобів, можливостей зворотного зв'язку на відповідному веб-сайті. Цей критерій передбачає наявність можливостей на веб-сайті проводити форуми, обговорення актуальних питань керівником відповідного органу влади з громадянами, надання органами влади оперативних відповідей на поставлені питання громадянами тощо.

5) Мови, на яких доступна інформація на веб-сайті органу влади

Інформація на веб-сайтах центральних органів виконавчої влади, обласних державних адміністрацій, Ради Міністрів АРК, Київської, Севастопольської міських державних адміністрацій повинна обов'язково подаватися українською та англійською мовами, а також, у разі необхідності, іншими мовами.

Порядок виконання роботи:

1. Заповнити таблицю «Моніторинг сайтів органів державної влади»

Критерії моніторингу сайтів органів державної влади	Сайти органів державної влади			
	1	2	3	4
Частота поновлення інформації				
Етап розвитку, на якому знаходиться веб-сайт				
Ступінь інформативності веб-сайту				
Наявність інтерактивних можливостей				
Мови, на яких доступна інформація на веб-сайті органу влади				

2. Визначте Ваше сприйняття основних функцій 5 урядових порталів, які були обрані у попередніх лабораторних роботах, відповідно до таких показників:

№п/п	Напрями	Важливість				
		1	2	3	4	5
1	Обмін документами з підприємствами					
2	Забезпечення доступу до публічної інформації					
3	Робота із зверненнями громадян і організацій					
* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного						

Тести

1. На які частини поділяється інформація на порталі органа влади?

- 1) На три частини- статичну (рідко змінювану), динамічну, публічну.
- 2) На дві частини - статичну (рідко змінювану) і динамічну.
- 3) На дві частини - конфіденційну і публічну.
- 4) Вона не поділяється.

2. Якою мовою повинна подаватися інформація на веб-сайтах центральних органів виконавчої влади, обласних державних адміністрацій, Ради Міністрів АРК, Київської, Севастопольської міських державних адміністрацій?

- 1) Українською та англійською мовами, а також, у разі необхідності, іншими мовами.
- 2) Українською та англійською мовами.
- 3) Українською.
- 4) Татарською.

3. Скільки видів обов'язкової інформації має бути розміщено на сайтах центральних органів виконавчої влади та скільки видів обов'язкової інформації має бути розміщено на сайтах органів місцевої влади.

- 1) 10 і 20
- 2) 20 і 26
- 3) 26 і 20
- 4) 15 і 30.

Завдання для самоконтролю:

1. У чому полягає специфіка застосування маркетингу в державному управлінні?
2. У чому полягає особливість використання інформаційних маркетингових технологій у сфері публічних послуг?
3. Що таке некомерційний маркетинг і в чому його головна відмінність від комерційного?
4. Надання публічних послуг в умовах електронного урядування: критерії якості, надання, стандарти, процедури.

Лабораторна робота № 9

Тема: Складання каталогу електронних управлінських послуг

Мета роботи: проаналізувати електронні управлінські послуги

Стислі теоретичні відомості:

"Державні послуги" і "процеси" є важливими поняттями в рамках електронного урядування. Ідентифікація взаємозв'язків між ними - критичний фактор, що забезпечує успіх проекту "електронного урядування" в цілому і вироблення робочої концепції електронного уряду та його архітектури. Ці взаємозв'язки та концепції визначають технічні аспекти реалізації державних послуг і процесів з використанням інформаційно-комунікативних технологій.

Державна послуга. Під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

Розрізняють послуги, що надаються державою, та послуги, що надаються органами місцевого самоврядування. Їх називають публічними послугами.

Публічні послуги - це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів. За ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, необхідно розрізняти державні та муніципальні (комунальні) послуги.

Державні послуги - це послуги, що надаються органами державної влади (як правило, лише виконавчої) та державними установами, організаціями, підприємствами.

Порядок виконання роботи:

У рядок, відведений для адреси, ввести адресу порталу державних послуг (<https://igov.org.ua>). Час пошуку залежить від швидкодії використовуваного каналу зв'язку. Ознайомитися зі змістом головної сторінки та способами подачі інформації на ній. Результати оформити у вигляді табл. 9.

Таблиця 9

Послуги громадяна

№п\п	Інформаційний блок	Вид подачі інформації	Зміст інформаційного блоку
1	Персональні документи		
2	Родина та знакові події		
3	Внутрішньо переміщені особи		
4	Авто		
5	Соціальний захист		
6	Місце проживання		
7	Нерухоме майно		
8	Іноземним громадянам		
9	Зброя		
10	Інше		

*Таблиця 10**Послуги бізнесу*

№п\п	Інформаційний блок	Вид подачі інформації	Зміст інформаційного блоку
1	Реєстраційні дані		
2	Будівництво, нерухомість, земля		
3	Геологія		
4	Ліцензії		
5	Довкілля		
6	Електронний суд		
7	Зовнішньо-економічна діяльність та іноземні інвестиції		
8	Мито		
9	Культура, мистецтво, релігія		
10	Медицина		
	Освіта		
	Торгівля		
	Взаємодія з державними органами		
	Транспорт		

Тести**1. Послуга в загальному розумінні – це ...**

1) послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними установами, організаціями, підприємствами

2) різноманітна діяльність щодо реєстрації, видачі дозволів, ліцензій тощо.

3) діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

4) допомога громадянам.

2. Публічні послуги – це...

- 1) зовнішній погляд користувача на взаємодію з державою.
- 2) всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів.
- 3) виконання дій групами людей за участю інших об'єктів (формальні правила, інформаційні технології тощо).
- 4) Жодної правильної відповіді.

3. Державні послуги – це...

- 1) послуги, що надаються державними організаціями, підприємствами громадянам .
- 2) муніципальні послуги.
- 3) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, бізнесу або іншим державним органам
- 4) Усі відповіді правильні.

Завдання для самоконтролю:

1. Визначення, сутність електронних державних послуг та їх користувачі.
2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.
3. Класифікація електронних державних послуг.
4. Стандартизація форматів опису електронних адміністративних послуг та адміністративних процесів.
5. Характеристики державних електронних послуг.
6. Фази реалізації електронних державних послуг.
7. Аналіз нормативно-законодавчої бази України у сфері адміністративних послуг.
8. Актуальність запровадження класифікації державних послуг.
9. Зарубіжний досвід з класифікації державних послуг.
10. Потенційні переваги електронних державних послуг та економія від їх реалізації.
11. Сутність електронного адміністративного регламенту.
12. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.
13. Моделі процесів та інтегрована платформа електронного уряду.
14. Фази регламентів надання державних послуг.

Лабораторна робота №10

Тема: Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду електронної демократії

Мета роботи: вироблення та розвиток вмінь і навичок аналізу досягнень науки та узагальнення досвіду надання публічних послуг за використанням сучасних технологій електронного врядування

Стислі теоретичні відомості:

Демократію гарантує лише найширша участь громадян, але поле для такої участі звужується через професіоналізацію державного управління. Прийняття важливих управлінських рішень посадовцями послаблює інтерес громадян до публічної політики, а зниження громадянської активності дає змогу посадовцям розширювати коло своїх повноважень та створює умови для зловживання владою.

Таким чином, демократія без життєвого простору для здійснення стає суто символічною замість того, щоб бути демократією участі. У символічно демократичному світі основна взаємодія між громадянином і владою здійснюється в обмеженому та офіційно врегульованому просторі виборчої кабінки, де перші користуються своєю владою протягом кількох секунд. Проте відразу після цього влада, легітимізована виборами, починає діяти через посередників і залишає громадян тільки спостерігачами. Громадяни, що відокремлюються від процесу вироблення політики і лише зрідка голосують за лідерів, мають такий слабкий зв'язок з демократією, що сам політичний процес стає здебільшого адміністративно-управлінським.

Ключове значення для громадського онлайн-простору матиме забезпечення придатних інструментів для консультацій та прийняття рішень.

До списку інструментів мають увійти:

- онлайн-бібліотеки, архіви та інформаційні дайджести;
- послуги посередництва;
- допомога у захисті прав;
- новинні групи;
- веб-кімнати для експертних обговорень;

механізми для підбиття підсумків за результатами дискусій.

Порядок виконання роботи:

1. У рядок, відведений для адреси, ввести адресу електронної системи місцевих петицій (<http://e-dem.in.ua>). Час пошуку залежить від швидкодії використовуваного каналу зв'язку. Ознайомитися зі змістом електронної системи місцевих петицій у розрізі п'яти міст України та провести порівняння. Результати оформити у вигляді табл.

№п\п	Питання, що розглядаються у петиціях	Міста				
		Вінниця	Львів	Харків	Одеса	Суми
1	Питання благоустрою міста, в т.ч					
а	відновлення парків					
б	впорядкування зовнішньої реклами					
2	Питання транспорту та доріг					
3	Питання щодо бездомних тварин,					
4	Питання щодо стихійних смітників					
5	Питання щодо підвищення прозорості місцевої влади					
6	Інше					

2. Ознайомитися зі змістом систем електронної демократії у розрізі п'яти країн та провести порівняння. Результати оформити у вигляді табл.

№п\п	Зміст систем електронної демократії	Країни				
		Україна				
1	електронне законодавство у частині публікування нормативно-правових актів після їх реєстрації та прийняття					
2	електронний суд					
3	електронні звернення, консультації та анкетування					
4	електронні портали, такі як «Електронна митниця» та «Веб-портал державних закупівель»					
5	веб-сайти органів влади					
6	локальні портали адміністративних послуг					
7	різноманітні онлайн ініціативи неурядових організацій					

Тести

1. Термін "електронна демократія" визначається як ...

- 1) публічний простір для політичної взаємодії та обговорення, насамперед онлайнове середовище.
- 2) форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій.
- 3) участі громадян в урядових справах.
- 4) відповіді 2 та 3.

2. Суб'єктами запровадження та розвитку е-демократії є, передусім, ...

- 1) органи державної влади.
- 2) юридичні особи.
- 3) громадяни.
- 4) відповіді 1 та 3.

3. Метою державної політики е-демократії має бути ...

- 1) забезпечення багатовекторних інтерактивних потоків комунікації, покликаних поєднувати громадян, обраних ними депутатів усіх рівнів та виконавчу гілку влади.
- 2) сприяння ефективному спілкуванню влади та громадян, публічним дискусіям та обговоренням
- 3) забезпечити наявність достатньої якісної онлайнової інформації з тим, щоб громадяни могли аналізувати пропоновані варіанти політики на основі знань, отриманих з достовірних джерел, а також спираючись на власний досвід.
- 4) відповіді 1 та 2.

4. Виділяють такі складові е-демократії, як ...

- 1) електронний парламент, електронне законодавство, електронний суд, електронне посередництво, електронні вибори, електронний референдум, електронне голосування, електронні петиції, електронні кампанії, електронні опитування тощо.
- 2) веб-сайти, електронні портали.
- 3) інформаційно-комунікаційні технології, засоби масової інформації.
- 4) відповіді 2 та 3.

Завдання для самоконтролю:

1. Обґрунтуйте думку Е.Тоффлера про те, що з використанням комп'ютерів громадяни можуть вперше в історії взяти участь у виробленні власних політичних рішень.

2. Назвіть аналітичні концепції М.Хагена для розрізнення понять електронної демократії. Наскільки вони придатні для застосування в Україні?

3. Проаналізуйте цілі електронної демократії та інструменти їх забезпечення. Складіть рейтинг застосування інструментів е-демократії за центральними та місцевими органами влади, за регіонами.

Лабораторна робота №11

Тема: Застосування технологій електронного врядування щодо процесів формування думки та волевиявлень

Мета роботи: вироблення та розвиток вмінь і навичок аналізу застосування технологій електронного врядування щодо процесів формування думки та волевиявлень

Стислі теоретичні відомості:

Одним з головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя. Закон України "Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки" однією з найважливіших особливостей нашого часу вважає "перехід розвинутих країн світу від постіндустріального до інформаційного суспільства, що зумовлює необхідність упровадження інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності".

Порядок виконання роботи:

1. Заповніть таблицю «Моніторинг застосування технологій електронного врядування щодо процесів формування думки та волевиявлень» (зразок наведено по відеоконференціям).

Показники	Персональні відеодзвоник через Інтернет	Селекторні наради	WEB-наради	ІР- наради	Вебінари	Відеоконференції
Можливість інтерактивної взаємодії						Так
Можливість контролю над отриманням						Немає

інформації з боку споживачів						
Представлення інформації						Звук, зображення
Вид пошуку						Так
Гнучкість , тобто здатність, використовуючи засіб, охопити необхідний об'єм аудиторії (місцевий, регіональний, національний, міжнародний і т. д.)						Так

Тести

1. Технології електронного урядування – це ...

1) комплекс організаційно-технічних заходів, спрямованих на забезпечення реалізації функцій державного управління на базі інформаційно-комунікаційних технологій.

2) організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в організації.

3) комплекс взаємопов'язаних організаційних систем, правових та нормативних баз, інформаційних ресурсів, програмно-технічних засобів, який забезпечує функціонування і розвиток електронного урядування.

4) відповіді 1 та 2.

2. Яка автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система призначена для зберігання, обробки персональних даних виборців:

1) Державний реєстр виборців.

2) Зведений реєстр виборців.

3) Реєстр ЦВК.

4) Усі відповіді правильні.

3. Основними завданнями Державного реєстру виборців є:

1) Ведення персоналізованого обліку виборців.

2) Складання списків виборців для виборів Президента України, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, сільських, селищних, міських голів, для всеукраїнських та місцевих референдумів.

3) Усі варіанти правильні.

4) Жодного правильного варіанту.

Завдання для самоконтролю:

1. Сформулюйте визначення поняття "інформатизація суспільства" та розкрийте його зміст.
2. У чому специфіка застосування інформаційно-комунікаційних технологій у виборчому процесі?
3. Охарактеризуйте організаційні аспекти реалізації інформаційних виборчих технологій.

Лабораторна робота №12

Тема: Безпека в роботі в мережі Інтернет

Мета роботи: вироблення та розвиток вмінь і навичок аналізу безпеки в роботі в мережі Інтернет

Стислі теоретичні відомості:

Інформаційна безпека держави — це стан її захищеності, при якому спеціальні інформаційні операції, акти зовнішньої інформаційної агресії, інформаційний тероризм, незаконне зняття інформації за допомогою спеціальних технічних засобів, комп'ютерні злочини та інший деструктивний інформаційний вплив не завдає суттєвої шкоди національним інтересам.

Відповідно до законодавства України поняття "інформаційна безпека" має таке визначення:

"стан захищеності життєво важливих інтересів людини, суспільства і держави, при якому запобігається нанесення шкоди через: неповноту, невчасність та невірогідність інформації, що використовується; негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване поширення, використання, порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації." [2]

Виокремлюють три рівня забезпечення інформаційної безпеки:

- **рівень особи** (формування раціонального, критичного мислення на основі принципів свободи вибору);
- **суспільний рівень** (формування якісного інформаційно-аналітичного простору, плюралізм, багатоканальність отримання інформації, незалежні потужні ЗМІ, які належать вітчизняним власникам);
- **державний рівень** (інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності державних органів, інформаційне забезпечення внутрішньої і зовнішньої політики на міждержавному рівні, система захисту інформації з обмеженим доступом, протидія правопорушенням в інформаційній сфері, комп'ютерним злочинам).

Порядок виконання роботи:

1. Визначте Ваше сприйняття цифрової нерівності одного з урядових порталів. Заповнити таблицю «Моніторинг цифрової нерівності при впровадженні системи електронного урядування»

№п/п	Напрями	Цифрова нерівність				
		1	2	3	4	5
1	Економічний					
2	Культурний					
3	Освітній					
4	Соціальний					

* - обрати одне, відмітити позначкою напроти потрібного

2. Проаналізуйте інформаційну безпеку 5 урядових порталів, які були обрані у попередньому завданні. відповідно до таких показників. Заповнити таблицю «Інформаційна безпека у системі електронного урядування України»

Критерії моніторингу безпеки сайтів органів державної влади	Сайти органів державної влади			
	1	2	3	4
намагання маніпулювати суспільною свідомістю, зокрема, шляхом поширення недостовірної, неповної або упередженої інформації				
поширення культу насильства, жорстокості, порнографії;				
комп'ютерна злочинність та комп'ютерний тероризм;				
розголошення інформації, яка становить державну таємницю, а також конфіденційної інформації, що є власністю держави або спрямована на забезпечення потреб та національних інтересів суспільства і держави.				
поширення у світовому інформаційному просторі викривленої, недостовірної та упередженої інформації, що завдає шкоди національним інтересам України;				
зовнішні деструктивні інформаційні впливи на суспільну свідомість через засоби масової інформації, а також мережу Інтернет;				
деструктивні інформаційні впливи, які спрямовані на підрив конституційного ладу, суверенітету, територіальної цілісності і недоторканності України;				

прояви сепаратизму в засобах масової інформації, а також у мережі Інтернет, за етнічною, мовною, релігійною та іншими ознаками.				
---	--	--	--	--

Тести

1. Конфіденційність означає:

- 1) перевірку того факту, що відправники або одержувачі повідомлень є саме тими особами, за яких вони себе видають;
- 2) інформованість про те, хто має право доступу до даних, а також забезпечення безпеки передачі і зберігання інформації конфіденційного характеру в телекомунікаційній мережі;
- 3) недопущення випадкової або навмисної зміни чи псування інформації, яка передається;
- 4) відповіді 2 та 3.

2. Хеш-функція — це:

- 1) кодування/декодування за допомогою двох взаємопов'язаних ключів або пари ключів;
- 2) математична процедура шифрування даних таким чином, щоб їх не зміг відновити у первинному вигляді ніхто, окрім уповноваженого одержувача;
- 3) формула перетворення повідомлення заданої довжини у рядок символів, який називають зведенням (дайджестом) повідомлення;
- 4) відповіді 2 та 3.

3. Брандмауери — це:

- 1) зловмисні коди, які розмножуються і ушкоджують інформаційну інфраструктуру;
- 2) фільтри, які установлені між телекомунікаційними мережами та Internet, для захисту інформації і файлів від зловмисників і водночас для дозволу доступу уповноваженим особам;

- 3) протоколи, які забезпечують шифрування даних при їх передачі через Internet;
- 4) відповіді 2 та 3.

Завдання для самоконтролю:

1. Шифрування та дешифрування електронного документа.
2. Захищеність електронного цифрового підпису.
3. Використання електронної печатки.

Лабораторна робота № 13

Тема: Впровадження та застосування електронного урядування в зарубіжних країнах

Мета роботи: розглянути проаналізувати впровадження та застосування електронного урядування в зарубіжних країнах

Стислі теоретичні відомості:

За більш ніж півтора десятиліття з моменту практичного впровадження технологій електронного урядування в різних країнах накопичено певний досвід у цій сфері. Його раціональне використання дає змогу суттєво підвищити ефективність відповідних проектів та заходів, а також уникнути негативних наслідків. При цьому звертається увага на розв'язання проблем стандартизації, уніфікації та взаємодії національних систем електронного урядування з міжнародними.

Використовуючи досвід упровадження електронного урядування інших країн, необхідно, насамперед, виділяти його загальну частину, що охоплює: світові тенденції, закономірності, принципи, підходи, методи створення та впровадження електронного урядування. Інша складова досвіду пов'язана зі специфікою країн, їх пріоритетами, специфікою розвитку, ресурсними можливостями тощо.

Ця складова потребує уважного дослідження і ні в якому разі не може бути просто скопійованою та використаною в іншій країні.

Наприклад, для більшості країн однією з головних проблем було забезпечення сумісності різнорідних інформаційних систем, що створювались протягом багатьох років, за різними принципами, на різноманітних технологічних платформах тощо.

Насамперед слід визначати базові моделі побудови е-уряду.

Електронний уряд будь-якої країни спрямований на вирішення таких взає-мопов'язаних ключових завдань:

- забезпечення громадян та бізнесу ефективними засобами отримання різноманітних е-сервісів;

- комплексне та вичерпне забезпечення державного парату інформаційними ресурсами та ефективними засобами прийняття управлінських рішень;

- надання адміністративних послуг на базі ІКТ;

- організація електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу. Залежно від пріоритетів цих завдань і формуються різні моделі електронного уряду.

Модель з пріоритетним забезпеченням держапарату ефективними засобами прийняття управлінських рішень та надання адміністративних послуг була покладена в основу побудови електронних урядів США, Канади, Мексики. На цій основі також будуються електронні уряди Росії, Молдови, Узбекистану.

У першій групі країн велика частка е-сервісів для населення та бізнесу почала надаватися недержавними установами і приватними структурами ще у 80-х рр. минулого сторіччя. В цих країнах широко використовується електронна комерція, державний апарат має високу технічну оснащеність, розвинуті телекомунікації.

Використання цієї моделі пострадянськими країнами виявилось недостатньо ефективне. Передусім це зумовлено низьким рівнем стану технічної оснащеності органів влади, структурою системи державного управління, високим рівнем бюрократії та корупції, недосконалою нормативно-правовою базою. Ці чинники стримують упровадження нових технологій. Україна має схожі економічні, політичні та соціальні проблеми.

Досвід простого копіювання моделей та методів розбудови е-урядування підтвердив його неефективність, оскільки не враховуються особливості розвитку України, її ресурсні можливості тощо. Тому побудова е-уряду за першою моделлю в Україні є ризикованою.

Найбільш прогресивною вважається модель максимального забезпечення рівня доступності до е-сервісів та контролю за владою. За цією моделлю будувалися електронні уряди в скандинавських країнах, Японії, Південній Кореї, Сінгапурі тощо. В цих країнах досягнуто високий рівень

відкритості інформації, більшість е-сервісів реалізовано через мобільні пристрої, громадяни беруть активну участь у прийнятті державних рішень.

Необхідно зауважити, що перехід до цієї моделі відбувався після реалізації моделі е-уряду першого типу. Головними умовами такого переходу став високий ступінь демократизації суспільства, прозорість діяльності влади, технологічна та соціальна готовність населення брати участь у державному управлінні. Особливо важливо те, що в зазначених країнах дуже низький рівень корумпованості влади та чітко побудовані правові відносини між владою, громадянами та бізнесом.

Для України й для багатьох індустріально розвинутих країн, які через недостатні передумови не готові повністю перейти на другу модель, побудову електронного уряду доцільно здійснювати за перехідними моделями. Для більш стрімкого переходу до них застосовується системна державна політика, спрямована на збалансований розвиток шляхів надання е-сервісів та інформатизацію державних органів. При цьому поступово підвищується значення організації електронної взаємодії між владою, бізнесом та громадянами.

Перехід до другої моделі можливий шляхом поступового зміщення пріоритетів на реалізацію організаційно-технічних рішень, що забезпечують відповідні умови для життєдіяльності громадян та розвитку бізнесу.

Досвід електронного урядування доцільно проаналізувати на прикладі країн-лідерів за Індексом розвитку електронного уряду (E-government development index, EGDI) за 2012 рік.

Головна тенденція підтверджується щороку: до електронного уряду активно переходять країни з високим рівнем економічного розвитку. 20 світових лідерів розвитку очолила Південна Корея. Далі йдуть провідні економіки Європи: Нідерланди, Велика Британія, Данія і закривають п'ятірку лідерів США. Відмінності між лідерами абсолютно незначні, оскільки останні два роки всі ці країни активно інвестували в національні е-Gov-технології практично за однією моделлю. Основним критерієм розвитку

онлайн-сервісів електронних урядів став one-stop-shop portal, або портал "одного вікна".

Вважається, що портал е-уряду Південної Кореї посів перше місце завдяки численним мобільним застосуванням для облаштувань iPhone і Android і суцільному покриттю країни 3G-Інтернетом. Портал зібрав в одній точці 87% усіх національних і місцевих послуг - це кращий світовий результат. Кожен громадянин може налаштувати е-government під власні особисті потреби і завжди мати доступ до нього через мобільні застосування. При цьому створено повноцінну систему електронного навчання і онлайн-біржу праці.

Південна Корея зробила перші кроки у формуванні електронного уряду наприкінці 1980-х рр. Тоді уряд вирішив використати ІКТ для максимального підвищення ефективності своїх дій. З цією метою було створено 5 національних баз даних у сфері державного управління, фінансів, освіти і науки, національної оборони та безпеки, після чого започатковано державний проект зі створення інформаційної мережі.

Тоді ж, у кінці 90-х рр., був прийнятий основний закон про план інформатизації. Зокрема, було розроблено 7 систем управління в таких сферах: соціальне забезпечення, поштові послуги, метеорологія, перевезення вантажів і захист інтелектуальних прав. Була створена офіційна інтернет-сторінка уряду, переведена в електронний формат діяльність податкових і митних органів, система держзакупівель, введені в дію електронна система видачі паспорта і система із запобігання шахрайству на ринку нерухомості.

На початку 2000-х рр. почалося формування інфраструктури електронного уряду в сучасному вигляді, а також реалізація 11 ключових ініціатив. Метою цих ініціатив було підвищити рівень загальнодержавних послуг для громадян та приватних підприємств, ефективність управління і створити інфраструктуру для е-уряду.

З 2003 р. розпочався другий етап будівництва електронного уряду: під контролем спеціального державного комітету реалізується вже 31 проект.

ООН зазначає, що 59% урядових структур Південної Кореї перейшло на вищий рівень процесу еволюції електронного уряду. Особливої уваги заслуговують такі моменти.

Електронна митна служба Південної Кореї ("UNI-PASS") зайняла перше місце у світі за здійснення 100% експортно-імпортних процедур он-лайн. При цьому скорочено тривалість операцій з експорту більш ніж на 1 день, які тривають до 2 хв, а з імпорту - з 2,5 год до 1,5 год. Річна економія по мережі митної обробки становить до 2,5 млрд дол.

Електронна система закупівель, KONEPS (Korea Online E-Procurement System) забезпечує обробку всіх процедур торгів у режимі он-лайн, а саме:

- Інтернет-торги при купівлі товарів через Інтернет становлять 99,6%;
- користувачами системи є 170 тис. підприємств і 35 тис. установ;
- відкрита вся інформація про державні тендери;
- реєстрація для торгів по усіх установах і підготовка конкурсної документації здійснюються за один день у режимі он-лайн;
- річна економія становить 4,5 млрд дол., скорочення часу торгів - від 4 год до 1 хв;
- інформація про ставки і контрактна інформація доступні он-лайн;
- перевірка обробки закупівель виконується в режимі реального часу.

При вивченні та аналізі зарубіжного досвіду електронного урядування

цінною є ідентифікація всіх найбільш значущих компонентів інформаційно-технологічної інфраструктури е-уряду. Узагальнювати цей досвід слід з погляду класифікацій структур та їх елементів, варіантів реалізації різноманітних елементів структур, вироблення варіантів представлення еталонної моделі електронного уряду.

На особливу увагу заслуговують питання, які пов'язані з організаційними механізмами управління проектами створення електронного уряду, юридичними аспектами реалізації електронних урядів, інформаційними системами, що використовуються для надання публічних послуг (охорона здоров'я, освіта, соціального захисту, ліцензування тощо).

Важливим компонентом у цьому напрямі є необхідність досліджень попиту на електронні урядові послуги і сервіси електронного уряду з боку громадян і виявлення основних цільових груп, які максимально готові до сприйняття таких послуг.

Порядок виконання роботи:

1. Заповнити таблицю «Основні документи світового впровадження електронного врядування»

Назва документу	Рекомендації щодо впровадження і розвитку е-урядування
Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи (2004) з питань е-урядування, прийнята 15.12.2004 р. ¹	
Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, прийнята лідерами країн G8, 22.07.2000 р. ²	
Директива Європейського парламенту “Про систему електронних підписів, що застосовуються в межах Співтовариства”, прийнята 13.12.1999 р. ³	
Типовий закон ЮНІСІТРАЛ “Про електронні підписи”, прийнятий Комісією ООН 5.07.2001 р. ⁴	
Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій, прийнята Комітетом міністрів Ради Європи 6.05.1999 р. ⁵	

2. Заповнити таблицю «Світовий досвід впровадження електронного врядування».

Країна	Історія впровадження електронного урядування	Правові засади діяльності електронного уряду	Електронне урядування на загальнодержавному й місцевому рівні. Послуги електронного уряду	Стратегія електронного урядування

Тести

1. Електронні уряди в скандинавських країнах, Японії, Південній Кореї, Сінгапурі тощо будувалися за моделлю...

1) максимального забезпечення рівня доступності до е-сервісів та контролю за владою.

2) з пріоритетним забезпеченням держапарату ефективними засобами прийняття управлінських рішень та надання адміністративних послуг.

3) поступового зміщення пріоритетів на реалізацію організаційно-технічних рішень.

4) відповіді 1 та 3.

2. Необхідні передумови побудови е-уряду за моделлю максимального забезпечення рівня доступності до е-сервісів та контролю за владою:

1) збалансований розвиток шляхів надання е-сервісів та інформатизація державних органів.

2) високий ступінь демократизації суспільства, прозорість діяльності влади, технологічна та соціальна готовність населення брати участь у державному управлінні, низький рівень корумпованості влади та чітко побудовані правові відносини між владою, громадянами та бізнесом.

3) організації електронної взаємодії між владою, бізнесом та громадянами.

4) відповіді 2 та 3.

3. 20 світових країн-лідерів за Індексом розвитку електронного уряду очолила ...

1) США.

2) Велика Британія.

3) Південна Корея.

4) Жодної правильної відповіді.

Завдання для самоконтролю:

6. Впровадження та застосування електронного врядування в Південній Кореї.

7. Впровадження та застосування електронного врядування в Нідерландах.

8. Впровадження та застосування електронного врядування в Великій Британії.

9. Впровадження та застосування електронного врядування в Данії.

10. Впровадження та застосування електронного врядування в США.

Лабораторна робота 14

Тема: Нормативно-правове забезпечення е-урядування в Україні

Мета роботи: отримати практичні навички з організаційно-правового забезпечення електронної комерції

Стислі теоретичні відомості

Сучасне законодавство України, що безпосередньо пов'язане з упровадженням та використанням технологій електронного урядування, нараховує кілька десятків нормативно-правових актів. При чому, електронне урядування розглядається здебільшого не як окрема сфера, а як складова сфери інформатизації. Крім того, існує багато нормативно-правових актів законодавства різного рівня - від законів, указів Президента, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України до відомчих актів, що опосередковано впливають на електронне урядування. Але впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування на сучасних засадах всієї системи державної влади. Саме ж завдання розбудови системи державної влади в Україні є масштабним, таким яке потребує значного часу та ресурсів.

Нормативно-правова база щодо впровадження електронного урядування в нашій країні в останні роки суттєво розширилася. Існує кілька десятків основних нормативно-правових актів так чи інакше пов'язаних з тематикою інформатизації та електронним урядуванням зокрема.

Ще на початку незалежності, завдяки наявності в Україні одного з провідних світових центрів кібернетики, народилася ідея загального системного підходу до вирішення проблеми створення інформаційного суспільства, визначення державної політики інформатизації, створення інформаційної інфраструктури. Ще в 1993 р. Указом Президента України було поставлене завдання щодо розроблення основних напрямів національної програми інформатизації України. Концептуальні засади державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначено, насамперед, у низці таких законодавчих

актів, як закони України «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» (2007 р.), «Про інформацію» (2011 р.), «Про Національну програму інформатизації» (1998 р.), «Про доступ до публічної інформації» (2011 р.), «Про захист персональних даних» (2011 р.), «Про адміністративні послуги» (2012 р.), «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (1994 р.), «Про електронний документ та електронний документообіг» (2004 р.), «Про електронний цифровий підпис» (2004 р.), «Про захист персональних даних» (2011 р.) тощо.

Цими та іншими законодавчими актами визначено головна мета, принципи, основні завдання, шляхи розв'язання проблем, завдання та функції органів влади, механізми взаємодії їх між собою та суспільством, громадянами та бізнесом тощо

Порядок виконання роботи:

1. Ознайомитися зі змістом основних нормативно-правових актів, що регламентують процеси формування та розвитку е-урядування та проаналізувати їх базові положення. Результати роботи оформити у вигляді табл.11.

Таблиця 11

Регламентация сфери електронної комерції

№ п/п	Аспект діяльності, що підлягає регламентуванню	Нормативний акт	Короткий зміст
1		Указ Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» від 31.07.2000 р. №928/2000	
2		Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 41.08.2002 р. 683/2002	
3		Постанова Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі	

		Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 04.01.2002 р. N 3	
4		Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" від 24.02.2003 №208	
5		Закон України «Про телекомунікації»	
6		Закони України «Про електронні документи і електронний документообіг» Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 р.	
		Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 р.	
7		Указ Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» від 20.10.2005 р. № 1497	
8		Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 9.01.2007 р.:	
9		Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження Плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 15.08.2007 р. № 653	

Тести

1. Сферу електронного урядування та взагалі інфраструктуру ІКТ в Україні регулюють ...

- 1) закони та урядові регулюючі рішення.
- 2) Закон про електронну комерцію (торгівлю).
- 3) нормативно-правові акти.
- 4) відповіді 2 та 3.

2. Мету та основні засади впровадження електронного урядування в Україні визначає

- 1) Закон України "Про Національну програму інформатизації" № 74/98ВР.

2) Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р).

3) Концепція розвитку електронного урядування в Україні

4) відповіді 2 та 3.

3. Основні нормативно-правові акти, що регулюють сферу електронного урядування в Україні:

1) Закон України "Про інформацію", Концепція розвитку електронного урядування в Україні, Закон України "Про Національну програму інформатизації" № 74/98ВР, Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг" № 851-IV/2003, Закон України "Про електронний цифровий підпис" № 852-IV/2003, Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р).

2) Постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України.

3) Концепція створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року, Концепція створення єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами.

4) відповіді 2 та 3.

Завдання для самоконтролю:

1. Які основні нормативно-правові акти регламентують процеси формування та розвитку е-урядування.

2. Базові положення нормативно-правових актів, що регламентують процеси формування та розвитку е-урядування.

Теми рефератів

1. Розробка електронної візитної картки компанії (фірми).
2. Розробка Web-сайту структурного підрозділу компанії (фірми).
3. Розробка корпоративного Web-сайту установи (компанії, фірми).
4. Розробка бізнес-портала компанії (фірми).
5. Розробка Web-інтерфейсу електронної бібліотеки.
6. Концептуальні засади єдиної архітектури та інформаційно-технологічної інфраструктури електронного урядування.
7. Складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного урядування.
8. Системи інформаційних ресурсів в електронному урядуванні.
9. Основи програмно-технічного забезпечення електронного урядування.
10. Електронний документообіг у діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.
11. Інформаційно-технологічні аспекти запровадження електронного документообігу.
12. Організаційні та правові аспекти запровадження електронного документообігу в систему державного управління.
13. Електронний цифровий підпис.
14. Системи електронного документообігу.
15. Захист інформації в електронному урядуванні.
16. Електронні державні (муніципальні) послуги: поняття, характеристики, класифікація, стандарти форматів опису.
17. Організаційно-управлінські засади реалізації електронних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.
18. Розроблення та впровадження порталів послуг органів влади.
19. Технології створення порталів послуг органів влади.

20. Надання електронних державних (муніципальних) послуг в Україні на центральному, регіональному та місцевому рівнях.
21. Концептуальні основи організаційних комунікацій.
22. Менеджмент комунікацій у системі електронного урядування.
23. Інформаційний маркетинг як сучасна філософія ринкової економіки.
24. Маркетинг послуг у системі електронного урядування.
25. Стан розвитку е-демократії у світі та Україні.
26. Концепції електронної демократії.
27. Сутність та сучасні форми електронної демократії.
28. Зарубіжний досвід розвитку електронної демократії.
29. Інформаційні виборчі технології.
30. Правові засади використання інформаційних виборчих технологій в Україні.
31. Основні види інформаційних виборчих технологій та форми їх реалізації.

Список рекомендованої літератури

1. А.М. Береза та ін. «Електронна комерція» К.: КНЕУ, 2002-326с.
2. Кобелев О. А. Электронная коммерция: Учебное пособие/Под ред. С.В.Пирогова.- 3-е изд.,- М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко",2008. - 684 с.
3. Меджибовська Н. Перспективи розвитку електронного бізнесу в Україні//Економіка України. - 2003. - №6. - С. 36-41.
4. Плєскач В.Л., Затонацька Т.Г. Електронна комерція: Підручник.- К.: Знання, 2007. -535 с.
5. Шутаєва О. Міжнародна електронна комерція: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні // Схід (журнал), 2004.
6. Шалєва О.І.Електронна комерція. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 216 .