

справа, бібліографічна діяльність, архівна справа та інші інституції, які потребують відповідного керування).

Комунікативний менеджмент включає ціленаправлене керування потоком документованої інформації, що має місце як в базових сферах життя суспільства, так і в господарській (економічній), фінансовій, праводіловій та природничій сферах. Його слід розглядати через призму керування масовими, груповими та міжособистісними комунікаціями, у контексті взаємодії інформаційно-аналітичних служб, служб формування іміджу, рекламних агенцій, публік рилейшнз тощо та споживачів інформації у відповідності з їх мотивами, установками, інтересами, відносинами і конкретними цілями.

#### *ЛІТЕРАТУРА:*

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікативний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: Моногр. — К., 2005; Лалл Дж. Мас-медіа, комунікація, культура: глобальний підхід. — К., 2002. — 440 с.
2. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи. [Текст] /С. Г. Кулешов — К., 2000. — 284 с.
3. Плешкевич Е.А. Проблемы теоретического изучения документа / Е.А.Плешкевич // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики : Матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 20-22 трав. 2008 р. / Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. - К., 2008. - С. 72-76.
4. Поль Отле. Трактат про документацію [Електронний носій]. — [www.dilo.kiev.ua](http://www.dilo.kiev.ua).

**ПЕТЬКУН Світлана Михайлівна,**  
Державний університет телекомунікацій,  
м.Київ

## **ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В РОЗВИТКУ СУСПІЛЬСТВА**

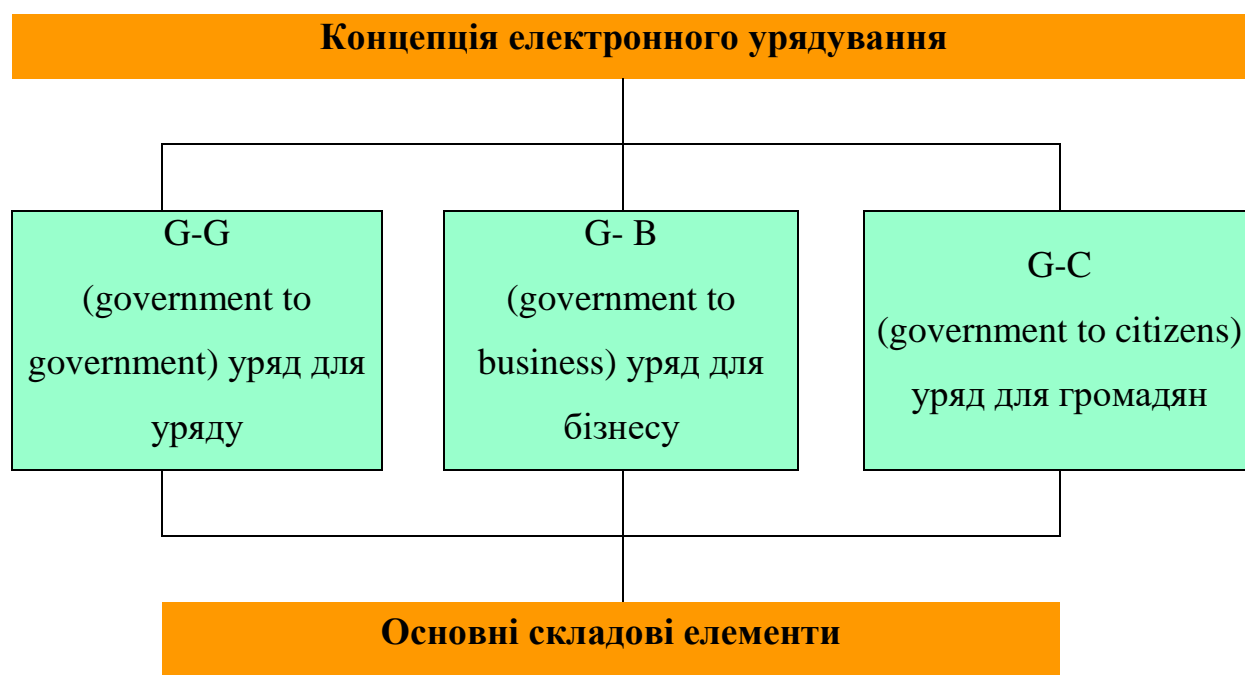
*Розглянуто та проаналізовано вплив інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема, електронного урядування на розвиток держави та суспільства. Подано аналіз впровадження електронного урядування у країнах Європи та готовність України до впровадження інформаційних технологій. Показано переваги та можливості застосування новітніх технологій на всіх рівнях державного управління.*

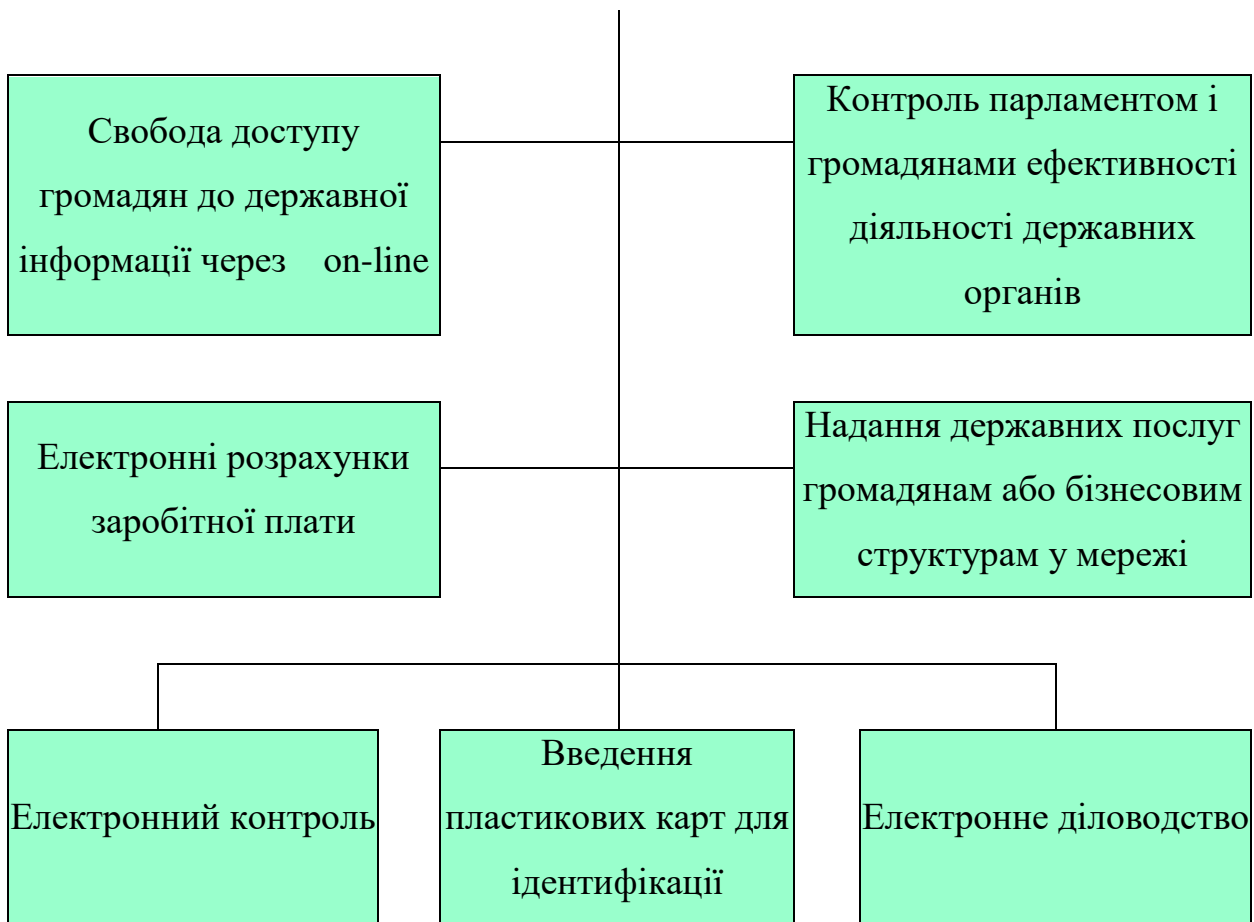
В умовах розвитку ринкових відносин в Україні має відбутись оновлення економіки. Багато європейських країн прагнуть бачити нашу країну успішною та розвиненою, але для цього потрібно провести реформи та подолати перешкоди: світову кризу; внутрішньополітичну нестабільність; інфляцію; безробіття; зниження довіри громадян до влади, проте чи не головна перепона на шляху до змін – корупція.

Для подолання найголовнішої перешкоди потрібно зробити прозорість державного управління. І тут головним є впровадження елементів прозорості влади – електронного урядування.

Сама ж ідея електронного урядування має сприяти вирішенню основних проблем характерних для влади: знизити рівень бюрократії через перехід на електронний документообіг; зробити діяльність органів державного управління та місцевого самоврядування більш прозорою завдяки впровадженню електронних послуг для громадян. [1].

Найбільш прийнятним є підхід, що застосовується у країнах, які є родоначальниками електронного урядування – США, Великобританія та Канада. У цих країнах електронний уряд розглядається як концепція, спрямована на підвищення ефективності діяльності державного апарату в цілому і за останніми розробками містить складові, наведені в таблиці 1.





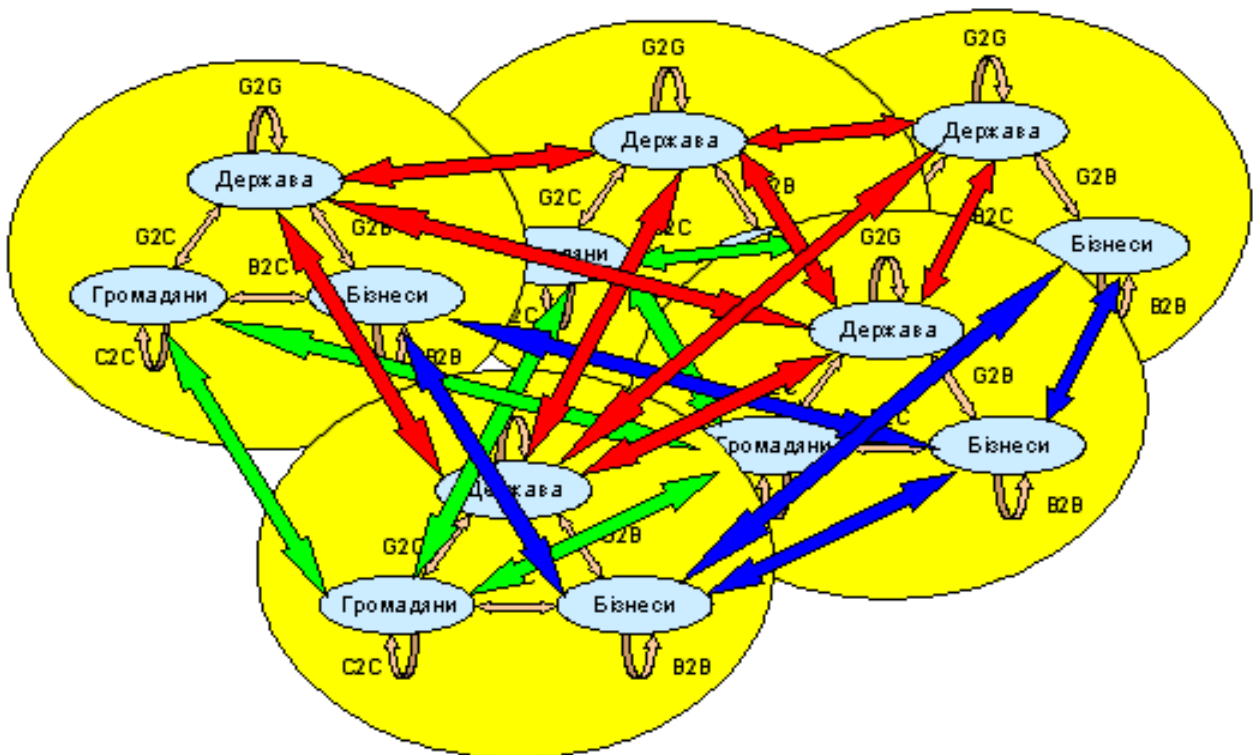
[1]

Швидкий розвиток комп'ютерних технологій у країнах Заходу, призвів до виникнення нової форми взаємодії між владою та споживачами управлінських послуг – електронного урядування. Метою його впровадження є підвищення відкритості та прозорості діяльності органів державного управління й органів місцевого самоврядування; економія часу та матеріальних ресурсів; підвищення якості надання адміністративних послуг споживачам.

Проблеми розроблення ефективних комп'ютерних технологій перебувають у центрі уваги науковців та практиків усіх розвинених країн світу. Стало очевидним, що комп'ютерні технології дають можливість на порядок підвищити ефективність розв'язання різноманітних задач – у сфері державного управління, дослідження Світового океану й космосу, вивчення проблем екології, біології, медицини, економіки, військової справи, проектування складних об'єктів, захисту інформації в системах тощо. Їх повсюдне впровадження – необхідна умова розвитку сучасного інформаційного суспільства.

Слід зазначити, що у Європі впроваджують інформаційно-комунікаційні технології заради створення єдиної системи інформаційного управління на рівні національно-державної політики. Завдяки “електронному урядуванню” створюється єдина система моніторингу, аналізу, прогнозування, моделювання та підтримки прийняття рішень для всіх рівнів влади – система міжвідомчого “електронного уряду”, що об’єднує центральні урядові портали з порталами міністерств і відомств, місцевих адміністрацій, приватних компаній і з будь-якими іншими інформаційними мережами.

Єдина електронна система управління – це взаємодія не тільки між відомствами однієї держави, але і між відомствами різних держав. Фактично впровадження інфокомунікаційних технологій у публічну адміністрацію дасть змогу: швидко оптимізувати систему державного управління; знизити витрати на утримання держави; прискорити взаємодію органів влади між собою, з юридичними та фізичними особами.

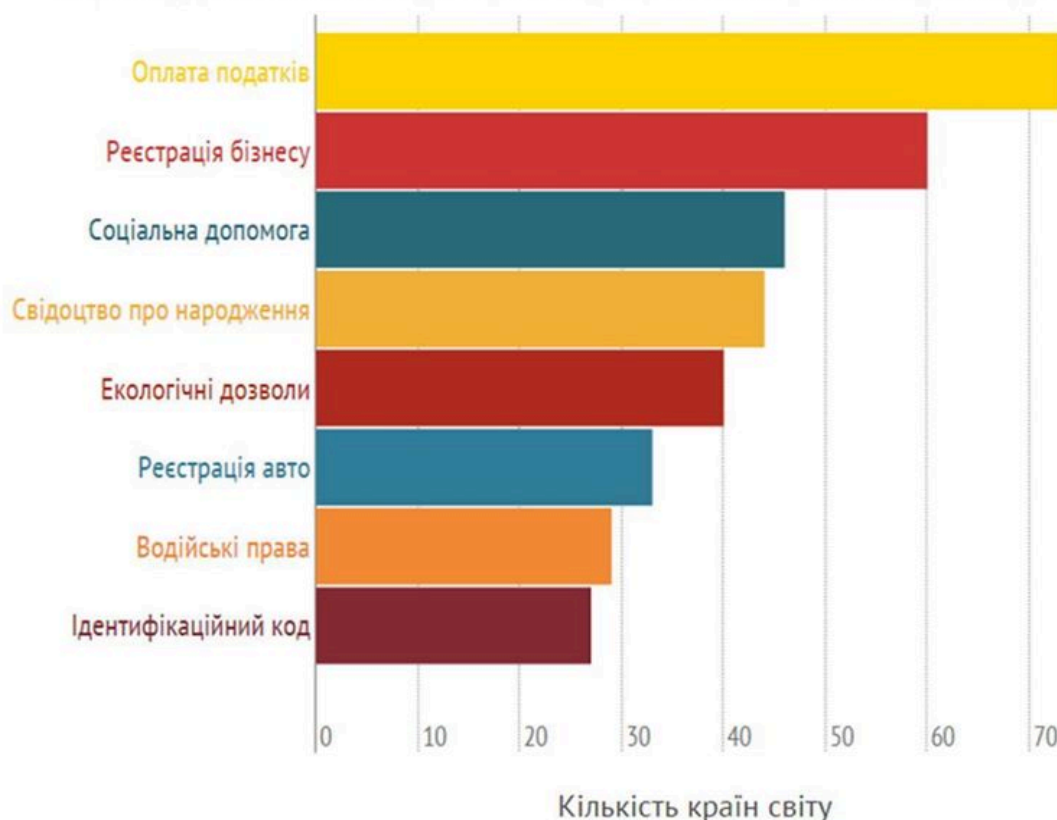


Варто також зазначити, що застосування інформаційно-комунікаційних технологій сприяє: максимально широкому доступу до новітніх інформаційних технологій і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої

мережі пунктів доступу у громадських місцях; забезпечує можливість усім особам відігравати активнішу роль у житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях шляхом використання новітніх інформаційних технологій з метою: забезпечення безперешкодного доступу до інформації про місцеві, регіональні, адміністративні та юридичні служби і прямі зв'язки з ними; доступу до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів; сприяння ефективній міжнародній співпраці; розробленню і виробництву матеріалів культурного і освітнього призначення та їх поширення.

## Найбільш популярні е-послуги у світі

Країни використовують різні методи eID для їх надання:  
пароль, динамічний пароль, ID-карти, Mobil ID, біометричні дані



Впровадження новітніх інфокомунікаційних технологій дасть змогу пришвидшити реалізацію поставлених цілей через скорочення часу на

передавання та отримання інформації, а також зменшення паперової роботи завдяки електронним носіям інформації.

Впроваджуючи інформаційно-комунікаційні технології, Україна має враховувати досвід інших країн .

*Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій зарубіжними країнами*

Країна	Застосування ІКТ
1	2
<b>Естонія</b>	Функціонує Інтернет-портал “Сьогодні вирішую я” (Tapa otsustan mina), за допомогою якого громадянин республіки може взяти участь в управлінні державою – висловити свою думку про поточні процеси у країні, запропонувати поправки до законопроектів тощо. Цей портал також дозволяє користувачу голосувати.
<b>Ірландія</b>	On-line податкова служба дає підприємствам змогу отримувати інформацію про оподаткування, сплачувати податки, заповнивши відповідні електронні форми, а також отримувати податкові кредити. Сайт Земельної служби надає компаніям інформацію про нерухомість і дає можливість здійснювати будь-які операції, пов'язані із землею і нерухомістю. Сайт Федерального агентства зайнятості містить інформацію про ринок робочої сили для роботодавців і працівників, а сайт Реєстраційної палати дає можливість зареєструвати компанію будь-якої організаційно-правової форми, зареєструвати найменування компанії, внести зміни в статутні документи, оформити фінансові документи, легалізувати іноземні документи.
<b>США</b>	Здійснюється публікація офіційних документів на урядових

	Web-сайтах, електронізація сплати податків, надання статистичної інформації про роботу державних органів населенню; застосовується ІКТ в медицині і сфері охорони здоров'я.
<b>Південна Корея</b>	Створена база даних, якою можна скористатись через Інтернет із запитом по всіх основних життєвих проблемах.
<b>Англія</b>	Реєстрація фірм, що здійснюється через мережу Інтернет, потребує заповнення тільки однієї форми; використовуються чотири рівні "електронної" взаємодії: державних установ з громадянами, громадян з бізнесом, державних установ з постачальниками та державних установ між собою.
<b>Фінляндія, Сінгапур</b>	Надаються послуги громадянам через мобільний зв'язок. Верховний суд Сінгапуру надсилає громадянам SMS, щоб нагадати дату засідання. Крім того, ті громадяни Сінгапуру, котрі авторизовані на сайті, можуть електронним способом подавати до суду позови у незначних справах.
<b>Болгарія</b>	Нова ІКТ система об'єднує паспортний департамент із міністерством внутрішніх справ, поліцією та системою кримінального судочинства – можна одержати паспорт протягом 5–10 хвилин.
<b>Швейцарія</b>	Повне переведення перепису населення з паперової форми на електронну основу
<b>Німеччина</b>	Громадяни мають доступ до 1,2 тис. on-line послуг державних установ. Зокрема є можливість заповнити податкову декларацію, продовжити дію водійського посвідчення або паспорту через мережу Інтернет. У межах програми також передбачається обладнати 181 відділення Національної служби зайнятості пунктами безкоштовного доступу в Інтернет для безробітних,

	<p>котрі зможуть скористатися ними для надсилання своїх резюме і пошуку вакансій. Крім того, через мережу Інтернет приймаються прохання від студентів про надання їм фінансової допомоги. Впровадження служби планування поїздок призвело до 15-відсоткової економії всіх транспортних витрат і до 50-відсоткової економії адміністративних витрат.</p>
--	---

Примітка: Сформовано на на основі [2,3,4,5,6,7]

Україна маючи високий людський потенціал у галузі ІТ-технологій, також прагне долучитись до цих процесів. Тож першим кроком на цьому шляху в Україні у 1998 р. була ідея сконцентрувати всі проекти з впровадження ІТ-технологій в межах Національної програми інформатизації. Таким чином, в Україні було розроблено й прийнято у 1998 р Закон “Про національну програму інформатизації”, і це було позитивним для певного часу. Водночас ступінь розробленості проблематики, формування інформаційного суспільства в Україні залишається все ще недостатнім. Бракує досліджень: у яких би комплексно аналізувались особливості формування “електронного урядування”; не отримали належного наукового відображення теоретико-методологічні засади удосконалення структури, функцій та процесів державного управління в умовах глобальних зрушень.

Тому для розвитку цієї ідеї прийнято ряд нормативно-правових документів:

- Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI "Про адміністративні послуги";
- Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI "Про доступ до публічної інформації";
- Закон України від 09.01.2007 № 537-V "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки";
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 04.12.2013 № 959-р "Про затвердження плану заходів з підтримки розвитку індустрії програмної продукції на 2013-2014 роки";
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р "Про



- схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні";
- Постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 № 1134 "Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства";
  - Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.09.2012 № 634-р "Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів";
  - Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.09.2011 № 1014-р "Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні" та ін.

Проте не дивлячись на вжиті заходи, проблеми залишились.

Наприклад, у 2014 році в рамках 42 бюджетних програм 34 органами державної влади були заплановані до виконання більше 190 проектів інформатизації із загальним запланованим обсягом 183,6 млн. грн.

Станом на 31.12.2014 на виконання вимог статті 48 Бюджетного кодексу опрацьовано 167 проекти органів державної влади загальною вартістю 106,4 млн. грн. за 36 бюджетними програмами 27 органів державної влади.

Таким чином, загальна вартість проектів інформатизації органів державної влади, складає 58% від їх запланованої вартості. А профінансовано ще менше.

Такі дії привели до наступних результатів, які представлені у Зведеній таблиці індикаторів електронної готовності за ЦОВВ, що показує загальний рівень готовності 50 %.

<b>Зведена таблиця індикаторів електронної готовності за ЦОВВ</b>		
<b>Індекс</b>	<b>Значення у %</b>	<b>Базові індикатори %</b>

Організаційно-технічна база	56	1. Індикатор Автоматизовані системи управління	52
		2. Індикатор Інтеграція систем та даних	62
		8. Індикатор Стандарти	51
		11. Індикатор Безпека та персональні дані	59
Сфери електронного управління	55	2. Індикатор Інтеграція систем та даних	62
		3. Індикатор Спроможність до інновацій	57
		4. Індикатор Нормативно-правові акти	41
		5. Індикатор Лідерство та стратегічне управління	46
		6. Індикатор Інформація як послуга та ресурс	56
		7. Індикатор Розвиток партнерських відносин	38
		8. Індикатор Стандарти	51
		9. Індикатор Доступ до навчання та підвищення кваліфікації в галузі комп'ютерної компетентності	64
		10. Індикатор Розуміння та використання переваг ІКТ в управлінні	79
		11. Індикатор Безпека та персональні дані	59
		Фактори ефективності електронного управління	36
Фактор 2 - Джерела аутентифікації автентичності персональних даних та їх володарів (реєстри, бази даних)	42		
Фактор 3 - Безпечне зберігання та передача документів та інформації (eSafe)	100		
Фактор 4 - Відкриті стандарти для створення програм та інструментів е-урядування	13		
Фактор 5 - Принципи архітектури е-управління для формування стратегії е-управління, заснованої на пріоритеті базових послуг і як керівництво з використання загальних інструментів та G2G	11		

		послуг	
		Фактор 6 - Електронні послуги та електронні платежі – фінансові транзакції між державою та користувачами послуг (громадяни та бізнес)	23
Наявність політичної волі взаємодії із громадянами	47	1. Організаційно-правова готовність	59
		2. Технічна готовність	57
		3. Готовність громадян до участі	24
Прозорість державних закупівель	27	1. Платформа е-закупівель	16
		2. Законодавче врегулювання	38
Функціональність та зручність дизайну порталів державних послуг	56	1. Національний портал (послуги, що надаються в національному масштабі)	54
		2. Відомчий портал (послуги, що надаються вашою організацією)	57
Наявність першочергових (базових послуг) для громадян та бізнесу у форматі Єдиного Вікна	29	1. Базові послуги для громадян	29
		2. Базові послуги для бізнесу	

[8]

Для широкомасштабного використання інформаційно-комунікаційних технологій у всіх сферах соціально-економічного, політичного і культурного

життя суспільства з метою підвищення ефективності використання інформації і знань для управління, задоволення інформаційних потреб громадян, організацій і держави та створення передумов переходу на шлях побудови інформаційного суспільства, потрібно подолати такі проблеми, як: відсутність єдиних стандартів та регламентів взаємодії ІКТ; відсутність конкретних, детальних науково обґрунтованих планів реалізації програм використання інформаційно-комунікаційних технологій; відсутність критеріїв оцінювання та індикаторів ступеню виконання програм; відсутність ефективних механізмів контролю; відсутність узгодженості дій органів державної влади різних рівнів в контексті інформатизації; не синхронізовані плани робіт, програми, та бюджети структур, задіяних в інформатизації; низький рівень інформаційної культури населення та державних службовців; відсутність програм щодо розвитку інформаційної культури; недофінансування та нераціональне витрачання коштів, нестача кваліфікованих кадрів; неможливість проведення досліджень та розробки якісного програмного забезпечення, нестача технічних засобів; корупція, що гальмує розвиток та впровадження ІКТ в управлінні державними процесами.

Використання урядом України інформаційно-комунікаційних технологій, сфокусованих на реальних потребах громадян і бізнесу та держави загалом, забезпечить: оптимізацію структури державного апарату і всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи; економію коштів та часу; використання сучасних методів і управлінських рішень; оптимізацію процедур взаємин держави, громадян і бізнесу, відпрацьовування механізмів “електронної демократії”; надання статистичної інформації про роботу державних органів населенню; доступ населення до урядової інформації, що сприятиме більшій прозорості діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме більшу ефективність прийнятих рішень; визначення реальних і доступних для громадян інформаційних показників ефективності функціонування державного апарату і державних служб; облік специфіки потреб різних соціальних груп населення,

концентрація на найбільш важливих темах суспільства; підтримку проектів центральних і місцевих органів влади, здійснення координації і творення стандартів, що дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси; реорганізацію роботи уряду в межах національної ініціативи щодо зміцнення контролю за своєю діяльністю з боку громадян.

Підсумовуючи можна зазначити, що сьогодні розвиток світового суспільства свідчить про те, що інформація набуває ролі найціннішого активу, а саме: зростає розуміння переваг розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у всьому світі; покращення систем комунікацій має відбуватися постійно, оскільки ефективне управління неможливе без достовірної, точної, перевіреної і своєчасно отриманої інформації; вдосконалення комунікаційних складових та формування системи ефективних інформаційно-комунікаційних технологій створення якісного комунікативного простору, необхідного для реалізації стратегічних програм розвитку; розвиток та широке впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у життя потребує ділового партнерства між наукою і бізнесом, спільних зусиль наукових установ та комерційних структур; всі комунікаційні засоби відрізняються один від одного за певними параметрами.

Тому, для забезпечення ефективної комунікаційної діяльності, необхідно їх застосовувати в єдиному комплексі, оскільки поєднання різних інструментів комунікацій зумовлює створення ефекту синергії, коли одночасне застосування комунікаційних елементів дає змогу отримувати більший економічний ефект, ніж за окремого їх використання.

Україні необхідно здійснити великий обсяг роботи для переходу на шлях впровадження та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Для цього потрібно зміцнити відповідну політику і вдосконалити нормативно-правову базу, які б стимулювали конкуренцію і новаторство, забезпечити економічну і фінансову стабільність, які б сприяли співпраці у сфері оптимізації глобальних мереж. Боротися із зловживаннями, які підривають цілісність мережі, скоротити розрив у рівні цифрових технологій,

інвестувати у людей і забезпечити глобальний доступ та участь у цьому процесі.

**ЛІТЕРАТУРА:**

1. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні/ В.В. Єганов// Державне будівництво – 2012. – № 2. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Debu2012\\_2\\_7.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Debu2012_2_7.pdf)
2. Інформаційні технології та тенденції розвитку міжнародної інформації // Вісник книжкової палати – 2000 р. – №6.
3. Эстонское правительство станет ближе к виртуальному народу // Информационное агентство “Росбалт”.
4. Канада: электронное взаимодействие правительства с бизнесом и гражданами <http://www.ibiz.ru/egov/article.phtml?id=17>.
5. Перепись населения в Швейцарии <http://www.ibiz.ru/egov/articale.phtml?id=66>.
6. Commission staff working document. Accompanying document to the Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European economic and Social Committee and the Committee of the Regions.
7. Europe's Digital Competitiveness Report. Volume 1: i2010 — Annual Information Society Report 2009. Benchmarking i2010: Trends and main achievements.
8. Оцінка електронної готовності України/ Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України, Національний центр електронного урядування ДП “Держінформресурс” – <http://www.dknii.gov.ua/content/ocinka-elektronnoyi-gotovnosti>

**СЕРГЄЄВА Любов Анатоліївна,**

Державний університет телекомунікацій,  
м. Київ

**ВАЛЬЧЕНКО Олександр Іванович,**

Державний університет телекомунікацій,  
м. Київ

**ГЛЄБОВА Олена Іванівна,**

Державний університет телекомунікацій,  
м. Київ

## **ДІЯЛЬНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

В Україні поступово формується демократичне суспільство європейського зразка, реформуються відповідно інститути публічної влади, відбувається процес укорінення у повсякденну діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування європейських традицій комунікації між владою і громадськістю.

Упровадження електронного урядування є ключовим елементом розвитку інформаційного суспільства, суспільства знань та становлення електронної