

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НУ «Запорізька політехніка»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до виконання практичних завдань з дисципліни  
«Електронні послуги на місцевому рівні»  
для студентів спеціальності

281 «Публічне управління та адміністрування» заочного відділення

Методичні вказівки для виконання практичних завдань «Електронні послуги на місцевому рівні» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» заочного відділення. /Укл.: Л.В.Шитікова. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2020. с. 39

Укладач: Шитікова Л.В., к.е.н., доцент

Рецензент: Нечаєва І.А., к.е.н., доцент

Відповідальний  
за випуск: Пуліна Т.В., зав.каф., д.е.н., професор

Затверджено  
на засіданні кафедри  
«Менеджменту»  
Протокол № 2  
від 3.09.2020 р

## ЗМІСТ

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....                | 4  |
| ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ<br>ДИСЦИПЛІНИ..... | 6  |
| ЗАВДАННЯ ЗА ВАРІАНТАМИ                 | 8  |
| КОНТРОЛЬНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ          | 25 |
| ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ.....    | 29 |
| ОСНОВНІ ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ.....         | 31 |
| ЛІТЕРАТУРА.....                        | 39 |

## **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**Мета:** формування комплексу професійної компетентності здобувачів вищої освіти, оновлення сучасних теоретичних і практичних знань з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості електронних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби.

**Завданнями дисципліни є:**

- формування сучасних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок з надання управлінських послуг населенню на місцевому рівні, налагодження ефективних комунікацій з метою кращої підготовки до співробітництва та взаємодії в інформаційному суспільстві та суспільстві знань;
- розкрити основні підходи до класифікації електронних державних послуг із залученням світового досвіду;
- навчити здобувачів вищої освіти орієнтуватися в різноманітних моделях впровадження електронних послуг на різних рівнях державної влади та місцевого самоврядування;
- проаналізувати і дослідити основні проблеми з впровадження електронних послуг в Україні;
- сформувати у здобувачів вищої освіти базу знань для використання технологій і методів надання електронних послуг у рамках своєї професійної діяльності;
- надати систематизовані знання щодо інформаційно-комунікаційної складової інтернет-порталу;
- ознайомити із сучасними концепціями, підходами та моделями інформаційних порталів органів державної влади та місцевого самоврядування;
- придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування на місцевому рівні;
- придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування на місцевому рівні.

**Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей:**

**- загальних:**

- ЗК 2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
- ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- ЗК 6. Здатність працювати в команді.
- ЗК 7. Здатність планувати та управляти часом.
- ЗК 8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- ЗК 9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

**фахових (спеціальних):**

- СК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.
- СК 4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.
- СК 5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.
- СК 7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

СК 8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

СК 11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

### **Очікувані програмні результати навчання:**

ПРН 4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

ПРН 9. Розуміти основи електронного урядування

ПРН 10. Уміти користуватися системою електронного документообігу

До складу методичних вказівок входять тести, практичні завдання, виробничі ситуації, контрольні запитання.

Контрольна робота містить:

- тести (номера варіантів вибираються згідно останніх цифр залікової книжки);
- практичне завдання (практичне завдання 1 виконують студенти, у яких останні цифри залікової книжки непарні; практичне завдання 2 виконують студенти, у яких останні цифри залікової книжки парні);
- три теоретичних питання з переліку контрольних питань (узгоджувати з викладачем обов'язково).

Робота виконується чітко, акуратно, зі складанням необхідних таблиць, побудуванням графіків.

В кінці роботи необхідно надати список використаної літератури, поставити дату і підпис.

Робота друкується на папері формату А4 (210х297 мм). З машинописного способу виконання текст друкують в один стовпчик, через півтора інтервали, шрифт Time New Roman, розмір 14, з машинного - з розрахунку не більше 30 рядків на сторінці за умови рівномірного його заповнення та висоті літер і цифр не менше ніж 1,8 мм. Текст слід друкувати, дотримуючись таких розмірів полів: верхнє, нижнє - 20 мм; лівє - 30 мм; правє - 10 мм.

Захищаючи виконанє завдання, студент зобов'язаний давати пояснення та відповідати на питання викладача стосовно розв'язання будь-яких запропонованих завдань.

Завдання зараховується після бесіди студента з викладачем, в якій він доказує правильність та самостійність виконання, повноту освоєння теми.

Якщо завдання не зараховано, вважається що студент не виконує навчальну програму і в наслідок не допускається до складання заліку.

Термін виконання контрольної роботи згідно навчального плану роботи заочного відділення.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема 1. Електронні послуги: поняття, характеристики, класифікація**

Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг.

### **Тема 2 Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання. Якість електронних адміністративних послуг**

Публічні послуги: поняття, визначення, види. Характеристика адміністративних послуг, їх складові та класифікація. Сутність електронних адміністративних послуг. Класифікація електронних послуг. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг.

### **Тема 3. Модулювання процесів та регламентів надання послуг**

Класифікація процесів та регламентів надання послуг. Типізація сервісів здійснення послуги. Класифікації за критеріями “ступінь інтерактивності” та “глибина впливу на процеси”. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутність, складові, вимоги до якості.

### **Тема 4. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг**

Сутність електронного адміністративного регламенту. Фази регламентів надання державних послуг. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.

### **Тема 5. Розроблення та запровадження порталів органів влади**

Поняття і класифікація порталів. Основні функції порталу органу державної влади. Склад інформаційного та технологічного забезпечення інтернет-порталу. Архітектурна схема порталу муніципального органу влади. Технологічна платформа порталу муніципального органу влади. Архітектурна схема порталу для управління конкурсами, тендерами і аукціонами. Портал міністерства та державної установи, які не мають територіальних підрозділів. Портал міністерства/відомства, інтегрований з документообігом. Архітектурна схема порталу міністерства. Архітектурна схема порталу міністерства із сервером інтеграції. Архітектурна схема порталу уряду.

### **Тема 6 Організація надання електронних послуг**

Характеристика процесів виконання електронних послуг. Надання адміністративних послуг: законодавство, ціни, суб'єкти надання. Організація надання електронних адміністративних послуг. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг. Потенціальні переваги та економія від реалізації електронних державних послуг

### **Тема 7 Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації**

Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації. Об'єкти інформаційної безпеки. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки. Технічний захист інформації. Стратегія національної безпеки.

### **Тема 8 Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на центральному та місцевому рівнях**

Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України; Державної архітектурно-будівельної інспекції; Міністерства екології та природних ресурсів України; Міністерства економічного розвитку і торгівлі України; Міністерства юстиції України. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України.

Електронні послуги Пенсійного фонду України. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні.

#### **Тема 9. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні**

Перспективні напрями розвитку електронних послуг. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні - вимоги перетворень в сучасних умовах. Основні етапи реалізації реформ. Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють розвиток електронних послуг. Центри надання адміністративних послуг. Додаткові матеріали та інформаційні ресурси.

#### **Тема 10. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг**

Загальні відомості про надання публічних послуг в країнах світу. Модель ООН розвитку онлайн-послуг. Електронні публічні послуги в країнах Європи. Електронні публічні послуги в країнах Азії.

## ЗАВДАННЯ ЗА ВАРІАНТАМИ

### ТЕСТИ

#### ВАРІАНТ 1

**1. Електронна демократія – це:**

- a) організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу.
- b) форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій;
- c) модель рішень, призначена для визначення та пояснення спостережуваних факторів або прогнозу поведінки об'єктів; описативні моделі більш за все відповідають слабоструктурованим та неструктурованим проблемам.

**2. Послуга – це:**

- a) дія, результат якої споживається в процесі її виконання.
- b) будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.
- c) особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу й суспільства;
- d) всі відповіді вірні.

**3. Загальні функціональні вимоги, що стосуються електронних процесів та регламентів надання послуг, передбачають таке:**

- a) процес повинен давати можливість здійснити фіксацію різних етапів онлайн-транзакцій;
- b) інформація про статус процесу та етапах його виконання має бути доступною для всіх осіб (ролей), які залучені в цей процес;
- v) державна послуга має бути доступною через Інтернет;
- г) має бути адекватною та зрозумілою відповідність між послугами (зовнішній погляд з боку споживача – громадянина або бізнесу) та процесами (внутрішній погляд установи);
- д) правильно все вищенаведене

**4. Реєстр адміністративних послуг – це:**

- a) частина застосування, яка виконується на сервері в клієнт-серверних системах.
- b) єдина комп'ютерна база даних адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування;
- c) набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями.

**5. Під державним порталом розуміється:**

- a) децентралізована множина точок доступу до державних послуг;
- b) централізована точка доступу до державної онлайн-інформації та послуг;
- v) доступ через Інтернет до довідкової інформації;
- г) множина сайтів державних установ, які мають пошукові системи;
- д) правильно все вищенаведене.

**6. Інформаційно-аналітична система (ІАС) –**

- a) суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.
- b) модель процесів обміну інформацією;

с) сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

**7. Основними функціями організаційних структур системи технічного захисту інформації (ТЗІ) є:**

- а) формування та забезпечення реалізації державної політики щодо створення та впровадження вітчизняних засобів забезпечення ТЗІ;
- б) оцінка стану ТЗІ в державі, визначення пріоритетних напрямів його розвитку;
- с) організація контролю за ефективністю ТЗІ на об'єктах, діяльність яких пов'язана з інформацією, що підлягає технічному захисту;
- д) розвиток правових засад удосконалення системи ТЗІ;
- е) організація фундаментальних і прикладних науково-дослідних робіт та розробок у сфері ТЗІ;
- ф) ресурсне забезпечення життєдіяльності складових організаційних структур системи ТЗІ;
- г) правильно все вищенаведене.

**8. З якого року в Україні розпочато впровадження окремих електронних адміністративних послуг:**

- а) 2012;
- б) 2015;
- с) 2000;
- д) 2010;
- е) 2005.

**9. У списку базових державних послуг для громадян у країнах Європейської співдружності є:**

- а) соціальна допомога;
- б) подання заяв на подорож закордон;
- в) видача персональних документів;
- г) працевлаштування;
- д) правильно все вищенаведене.

**10. Мережеві послуги (стадія 4) характеризуються:**

- а) можливість отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, отримати доступ до архівної інформації з урядових вебсайтів;
- б) здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином;
- с) забезпечено двостороння взаємодія з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження через урядових вебсайтів;
- д) державні вебсайти проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи різні інтерактивні інструменти, переходять від урядовоорієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг.

## **ВАРІАНТ 2**

**1. Електронний уряд – це:**

- а) єдина державна інформаційна система збору, накопичення та обробки відомостей про зареєстровані бази персональних даних;
- б) джерелу інформаційно-аналітичної підтримки процесів прийняття управлінських рішень в системі поточного та стратегічного планування;

с) організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу;

д) єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання.

## **2. Інформація:**

1) повідомлення про стан справ; відомості про що-небудь, які передаються людьми;  
2) невизначеність, що зменшується, знімається у результаті отримання повідомлень;

3) повідомлення, яке нерозривно пов'язане з управлінням, сигнали у єдності синтаксичних, семантичних і прагматичних характеристик;

4) відображення розмаїтості у будь-яких об'єктах і процесах (неживої та живої природи)

5) всі відповіді вірні.

## **3. Комунікативна система –**

а) модель процесів обміну інформацією;  
б) суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.

с) сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

## **4. Алгоритм – це:**

а) чіткий опис послідовності дій (або правил їх виконання), що забезпечують рішення поставленого завдання за кінцеве число кроків;

б) набір інструкцій, описують порядок дій;

с) інформація, подана у вигляді, придатному для її автоматичного опрацювання засобами інформаційних технологій.

д) письмове звернення, надіслане з використанням інтернету, електронних засобів зв'язку;

е) відповіді а) та б) вірні;

ф) відповіді д) та е) вірні.

## **5. Високорівнева архітектура інформації, яка необхідна для надання послуги в електронній формі, включає в себе такі елементи:**

а) звужена інформаційна модель державних регламентів; каталог повних державних даних; довідкова модель запитів;

б) модель державних послуг; каталог стандартних даних; модель повідомлень;

в) інформаційна модель бізнесових послуг; каталог даних; довідкова модель відповідей;

г) загальна інформаційна модель державних послуг; каталог стандартних державних даних; довідкова модель повідомлень;

## **6. Технічний захист інформації – це:**

а) це діяльність, спрямована на забезпечення інженерно-технічними заходами порядку доступу, цілісності та доступності інформації з обмеженим доступом;

б) це діяльність, спрямована на забезпечення цілісності та доступності відкритої інформації, важливої для особи, суспільства і держави;

с) складова частина забезпечення інформаційної безпеки України;

д) все перелічене вірно.

## **7. Інформаційно-пошукова система (ІПС) – це**

а) суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.

б) модель процесів обміну інформацією;

с) сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

**8. Які дані для електронної ідентифікації застосовуються при наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України:**

- а) паспорт громадянина України
- б) електронні цифрові підписи,
- с) BankID (в окремих випадках)
- д) вірно а) і б).
- е) вірно а) і с).
- ф) вірно с) і б).

**9. У списку базових державних послуг для бізнесу в країнах Європейської співдружності є:**

- а) реєстрація договорів на продаж товарів;
- б) реєстрація нового суб'єкта підприємницької діяльності;
- в) митне декларування;
- г) декларація про наміри;
- д) правильно все вищенаведене.

**10. Стратегічні завдання для переходу України до трансакційних і трансформаційних послуг:**

- а) створення архітектури електронного уряду України;
- б) створення інфраструктури електронного уряду
- с) підключення до єдиної системи електронної взаємодії базових державних реєстрів і кадастрів, порталу електронного уряду, інформаційних систем органів публічного управління, інших організацій і підприємств, які беруть участь у наданні публічних послуг;
- д) правильно все вищенаведене.

### **ВАРІАНТ 3**

#### **1. Архітектура ІТ:**

- а) забезпечує підтримку процесу впровадження систем;
- б) упорядковує закупівлі; забезпечує керівництво із супроводження систем;
- в) упорядковує вихід з ладу застарілих систем та технологій;
- г) забезпечує стандартизацію; систематизує процес розробки систем;
- д) правильно все вищенаведене.

#### **2. Клієнт – це:**

- а) користувач, комп'ютер або програма, яка запитує послуги, ресурси, дані або обробку в іншій програмі або комп'ютера;
- б) особа, яка працює в органах місцевого самоврядування, має відповідні посадові повноваження щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій і отримує заробітну плату за рахунок місцевого бюджету;
- с) інформаційні ресурси вебвузла.

#### **3. Основними завданнями з надання електронних послуг не є:**

- а) забезпечення захисту прав громадян з доступу до публічної інформації;
- б) ефективна оцінка структури витрат ресурсів;
- с) організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;
- д) оптимізація витрат на оплату праці;

е) забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів удержавних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

**4. Муніципальна (комунальна) послуга – це:**

а) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень;

б) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою;

с) послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.

д) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

**5. Інструментами для процесу розробки функціональних вимог є:**

а) загальний опис послуги; опис кожної діяльності (активності);

б) варіанти використання і діаграми варіантів використання в нотації UML для ідентифікації всіх учасників процесу надання та отримання послуги;

в) UML-діаграма діяльності; UML-діаграма класів;

г) мапування (установлення відповідності) елементів даних, які потрібні для надання послуги, з каталогом стандартних державних послуг;

д) правильно все вищенаведене.

**6. Кодування – це:**

а) операція перетворення знаків однієї знакової системи в знаки іншої знакової системи.

б) спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище

с) документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів;

д) інформаційні ресурси вебвузла.

**7. Перешкодами на шляху впровадження державних електронних послуг є:**

а) відсутність юридичної бази для роботи з інформацією в електронній формі;

б) висока ціна, складність реалізації індивідуальних транзакційних послуг та регламентів;

в) висока ціна, недостатня кількість кваліфікованих працівників;

г) недостатній рівень заробітної плати державних службовців, який впливає на мотивацію для оволодіння комп'ютерною технікою;

д) правильно все вищенаведене

**8. Електронний документ – це:**

а) формальна система, що складається з набору знаків (алфавіту) і правил виконання дій зі знаками.

б) сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науковотехнічних і виробничих процесів

с) документ, у якому спосіб фіксації інформації забезпечує її обробку комп'ютером і передавання засобами зв'язку, а також її відтворення для сприйняття людиною.

**9. Стратегія національної безпеки визначає наступні заходи забезпечення інформаційної безпеки:**

а) стимулювання впровадження новітніх інформаційних технологій та виробництва конкурентоспроможного національного інформаційного продукту, зокрема, сучасних засобів і систем захисту інформаційних ресурсів;

б) захист інформаційно-телекомунікаційних систем, що функціонують в інтересах управління державою, забезпечують потреби оборони та безпеки держави,

кредитно-банківської та інших сфер економіки, систем управління об'єктами критичної інфраструктури;

с) розробку та впровадження національних стандартів і технічних регламентів застосування інформаційно-комунікаційних технологій, гармонізованих із відповідними стандартами ЄС, у тому числі згідно з вимогами конвенції про кіберзлочинність;

д) створення національної системи кібербезпеки.

е) все перелічене вірно.

**10. У світовій практиці для надання публічних послуг використовуються такі канали або їх комбінації:**

а) особистий прийом громадян;

б) телефонний (голосовий) сервіс та callцентри;

с) вебпортал;

д) електронна пошта;

е) SMS і інші сервіси обміну повідомленнями;

ф) мобільний портал (мобільний сайт);

г) мобільний додаток;

г) соціальні мережі;

и) державні кіоски;

ж) посередники на основі державноприватного партнерства.

з) правильно все вищенаведене.

#### **ВАРІАНТ 4**

**1. Суб'єкт надання адміністративних послуг – це:**

а) фізична чи юридична особа (резидент або нерезидент), що звертається або звернулася за адміністративною послугою безпосередньо або через законного представника до адміністративного органу;

б) орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, підприємства, установи та організації, на які згідно з нормативно-правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги;

с) всі відповіді вірні;

д) жодної правильної відповіді.

**2. Факторами успіху реалізації проекту електронного урядування є:**

а) прийняття на загальнодержавному рівні необхідних технічних стандартів;

б) чітке формулювання загального бачення та принципів ініціативи;

с) ув'язка прийнятої архітектури електронного уряду з бюджетним процесом та виділенням коштів на реалізацію ініціативи електронного уряду;

д) прийняття загальних принципів створення архітектури електронного уряду та систематичний розподіл архітектури на предметні області;

е) правильно все вищенаведене.

**3. Інформаційний ресурс – це:**

а) сукупність документів, що містяться в інформаційних системах

б) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з кількома державними установами;

с) всі відповіді вірні;

д) жодної вірної відповіді.

**4. Загальноприйняті методики моделювання державних процесів забезпечують як мінімум:**

а) у сукупності архітектура державних функцій (адміністративних регламентів) та архітектура інформаційних технологій складають основу архітектури електронного уряду,

яка робить інформаційні технології однією з основ всієї сучасної програми модернізації держави;

б) проектування різних державних спеціалізованих прикладних систем в єдиному стилі та манері, що забезпечить можливість багатократного використання накопиченого досвіду та використання елементів систем;

в) прийняття на державному рівні методики моделювання державних процесів, які покривають таку сферу, як систематичний, стандартизований опис процесів у амках електронного уряду в цілому і окремих складових цих процесів;

г) єдину мову опису державних процесів, функцій та регламентів, зрозумілу як аналітикам, фахівцям у галузі державного управління, так і фахівцям у сфері ІТ;

д) правильно все вищенаведене.

#### 1. **Реєстр адміністративних послуг – це:**

а) частина застосування, яка виконується на сервері в клієнт-серверних системах.

б) єдина комп'ютерна база даних адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування;

с) набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями.

#### 2. **Архітектура – це:**

а) засіб для забезпечення формування та реалізації державної політики, розвитку самоврядування шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах;

б) модель, що представляє об'єкти і процеси у формі малюнків, схем, креслень, текстів, таблиць, формул, рівнянь, графіків, тощо.

с) концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв'язок компонентів складного об'єкта; архітектура інформаційної системи характеризує її загальну логічну організацію, програмно-апаратне забезпечення, описує методи кодування і визначає інтерфейс користувача із системою.

#### 3. **Онлайнний ресурс – це:**

а) ресурс, доступ до якого здійснюється в режимі реального часу через комп'ютер, підключений до мережі обміну даними;

б) оперативна інформація або можливість роботи в режимі діалогу з програмою або іншим користувачем.

с) набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями

д) вірні відповіді а) і б);

е) вірні відповіді б) та с).

#### 4. **Доктрина інформаційної безпеки України**

а) дає основу діяльності органів державної влади, інститутів громадянського суспільства у забезпеченні інформаційної безпеки України, з формування та реалізації державної інформаційної політик;

б) набір пов'язаних між собою інформаційних онлайнних ресурсів, призначених для перегляду через комп'ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів;

с) концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв'язок компонентів складного об'єкта;

д) концепція побудови корпоративних інформаційних систем, у яких використовуються вже розвинені методи і засоби глобальної мережі Інтернет, що надає

можливість швидко і з мінімальними затратами побудувати інформаційну систему організації.

**5. Поставити ступені моделі розвитку онлайн-послуг в порядку їх реалізації (за Методологією ООН):**

- a) виникнення трансформаційних послуг,
- b) виникнення транзакційних послуг,
- c) виникнення інтерактивних послуг,
- d) виникнення інформаційних послуг.

**10. Зарубіжний досвідсвідчить, що успішному запровадженню електронних послуг сприяють:**

- a) політична воля перших осіб держави;
- b) належна законодавча підтримка;
- c) упровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації;
- d) забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг;
- e) ефективна взаємодія держави та ІТбізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень електронних послуг;
- f) правильно все вищенаведене.

## **ВАРІАНТ 5**

**1. Інформаційний портал – це:**

- a) сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науковотехнічних і виробничих процесів
- b) система збирання, введення, пошуку, обробки, збереження та видачі користувачеві за вимогою згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів
- c) “єдина точка входу” в Інтернет для користувачів, що цікавляться певною інформацією, на якому зібрані й подані в систематизованому і зручному вигляді якомога більше релевантних інформаційних ресурсів або гіперпосилань.

**2. «Єдине вікно» - це:**

- a) єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади,
- b) це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, обробки та зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах.
- c) організаційна форма надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення всіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача всіх документів, необхідних для надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема, шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги.

**3. Електронні процеси й електронний адміністративний регламент з точки зору державної установи мають задовольняти таким вимогам:**

- a) організаційні вимоги та можливість інтеграції систем фронт-офісу та бек-офісу;
- b) вимоги до взаємодії;
- v) вимоги з боку законодавства;
- г) вимоги безпеки;
- d) правильно все вищенаведене.

**4. Інформаційна послуга – це:**

- a) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами);

b) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень;

c) відповіді a) та b) вірні;

d) здійснення у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб.

e) дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами;

f) відповіді d) та e) вірні.

**5. Оптимізаційна модель – це:**

a) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.

b) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.

c) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.

d) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

**6. Рівні інформації – це:**

a) синтаксичний рівень пов'язується із сигналом,

b) семантичний – з повідомленням,

c) прагматичний – з отримувачем інформації та її змістом

d) всі відповіді вірні.

**7. Повідомлення – це:**

a) будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

b) комбінація сигналів (або знаків), яка може бути носієм інформації.

c) комплекс взаємопов'язаних заходів інвестиційного характеру, що узгоджені за часом, використанням певних матеріально-технічних, інформаційних, людських, фінансових та інших ресурсів

**8. Державна політика інформаційної безпеки України – це**

a) дії по задоволенню інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави;

b) дії, внаслідок яких інформація в системі зникає;

c) результат дій, внаслідок яких інформація в системі стає відомою чи доступною фізичним та/або юридичним особам, що не мають права доступу до неї;

d) діяльність державно-правових інституцій щодо управління реальними та потенційними загрозами та небезпеками з метою задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів.

**9. Початкові інформаційні послуги (стадія 1) характеризуються:**

a) можливість отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, отримати доступ до архівної інформації з урядових вебсайтів;

b) здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином;

c) забезпечено двостороннє взаємодія з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження через урядових вебсайтів;

d) державні вебсайти проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи різні інтерактивні інструменти, переходять від урядовоорієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг.

**10. Сценарій – це:**

- 1) тенденції, які характеризують ситуацію в даний момент;
- 2) сукупність бажаних цілей розвитку;
- 3) комплекс заходів, що впливають на розвиток ситуації;
- 4) система параметрів (факторів), що спостерігаються та ілюструють перебіг процесів
- 5) всі відповіді вірні

#### **ВАРІАНТ 6**

##### **1. Інформаційний продукт (продукція) – це:**

- a) сукупність документів, що містяться в інформаційних системах
- b) документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів.
- c) формальна система, що складається з набору знаків (алфавіту) і правил виконання дій зі знаками.

##### **2. Суттєвою перевагою як для державних установ, так і для споживачів електронних послуг є:**

- a) процес надання послуг населенню забезпечується одним службовцем;
- b) наявність труднощів інтеграції систем надання послуг;
- c) інформація, яка описує державні послуги, може бути стандартизована,
- d) інформація, яка описує державні послуги, не може бути стандартизована.

##### **3. Інтранет – це:**

- a) всесвітня система сполучених комп'ютерних мереж, що базуються на комплекті Інтернет-протоколів;
- b) мережа мереж, складається з мільйонів локальних і глобальних приватних, публічних, академічних, ділових і урядових мереж, пов'язаних між собою з використанням різноманітних дротових, оптичних і бездротових технологій.
- c) внутрішня корпоративна мережа, що використовує стандарти, технології і програмне забезпечення Інтернету;
- d) це велика, розгалужена (розподілена) мережа, що включає комп'ютерні вузли, розміщені у світі.

##### **4. Критерій –це:**

- a) мірило для визначення, оцінки предмета, явища;
- b) ознака, взята за основу класифікації;
- c) у задачах прийняття рішень – показник привабливості (або непривабливості) альтернатив;
- d) всі відповіді вірні.

##### **5. Обчислювальна модель – це:**

- a) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.
- b) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.
- c) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.
- d) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

##### **6. Сервер –це:**

- 1) програма, яка надає деякі послуги іншим програмам (клієнтам); зв'язок між клієнтом і сервером здійснюється через передавання повідомлень (частіше по мережі) та використовує протокол для кодування запитів клієнта і відповідей сервера;
- 2) комп'ютер, який надає послуги іншим комп'ютерам, підключеним до нього через мережу
- 3) жодної вірної відповіді;

4) всі відповіді вірні.

**7. Державна послуга може надаватися в рамках:**

- а) одного процесу;
- б) кількох процесів;
- в) трьох процесів;
- г) двох процесів;
- д) правильно все вищенаведене.

**9. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації включає наступне:**

- а) конфіденційність;
- б) використання інформації;
- в) державна політика інформаційної безпеки України;
- г) комплексна система захисту інформації;
- д) порушення цілісності інформації в системі;
- е) доступ до інформації в системі;
- ж) захист інформації в системі;
- з) правильно все вищенаведене.

**10. Просунуті інформаційні послуги (стадія 2) характеризуються:**

- а) можливість отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, отримати доступ до архівної інформації з урядових вебсайтів;
- б) здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином;
- в) забезпечено двостороння взаємодія з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження через урядових вебсайтів;
- г) державні вебсайти проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи різні інтерактивні інструменти, переходять від урядовоорієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг.

**ВАРІАНТ 7**

**1. Персональні дані – це:**

- а) сукупність пов'язаних за певними правилами даних, що використовує загальні правила створення, збереження та маніпулювання даними та призначається для обробки даних в інформаційних системах;
- б) дані про особу, що у сукупності є унікальними даними конкретної фізичної особи, належать цій особі та дозволяють ідентифікувати особу;
- в) фізична або юридична особа, якій належить право власності на інформацію.

**2. Методи державного управління:**

- а. формалізовані методи, які застосовуються у людино-машинних процедурах і дають змогу оптимізувати вирішення управлінських задач;
- б. інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві;
- в. способи та засоби визначення й реалізації управлінського впливу з метою досягнення певних управлінських цілей;
- г. всі відповіді вірні.

**3. Елементарна державна послуга – це:**

- а) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам;

- b) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою;
- c) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з кількома державними установами;
- d) всі відповіді вірні.

**4. Архітектура Інтранет – це:**

- a) набір пов'язаних між собою інформаційних онлайн-ресурсів, призначених для перегляду через комп'ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів;
- b) концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв'язок компонентів складного об'єкта;
- c) концепція побудови корпоративних інформаційних систем, у яких використовуються вже розвинені методи і засоби глобальної мережі Інтернет, що надає можливість швидко і з мінімальними затратами побудувати інформаційну систему організації.

**5. Предметна модель – це:**

- a) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.
- b) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.
- c) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.
- d) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.

**6. Класами інформаційних об'єктів у загальній інформаційній моделі державних послуг є:**

- a) правило; суб'єкт; ідентифікатор;
- b) свідоцтво; сервісна взаємодія; результат;
- v) послуга; свідоцтво; результат;
- г) сервісна взаємодія; суб'єкт; ідентифікатор; місцезнаходження;
- d) правильно все вищенаведене.

**7. Потенційними перевагами та економією від реалізації електронних державних послуг є:**

- a) збільшення витрат на придбання комп'ютерної техніки;
- b) збільшення годин навчання та перепідготовки кадрів;
- v) зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів;
- г) збільшення випадків повторного надання державних послуг;
- d) правильно все вищенаведене.

**8. Найбільш просунуті країни в поєднанні та інтеграції каналів надання послуг (помітити вірні відповіді):**

- a) Великобританія,
- b) Данія,
- c) Білорусь,
- d) Нідерланди,
- e) Австралія,
- f) Іспанія,
- g) Турція,
- h) Сполучені Штати Америки.

**9. Загрози інформаційній безпеці:**

- a) неякісна недостовірна інформація;
- b) економія часу обробки інформації;

- c) неправомірне використання програмних засобів;
- d) дезінформація;
- e) порушення функціонування комп'ютерів та мереж.

**10. Основні перспективні напрями розвитку системи електронних послуг за дослідженнями ООН:**

- a) поєднання та інтеграція каналів надання послуг.
- b) персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина.
- c) використання мобільних технологій
- d) використання соціальних медіа
- e) правильно все вищенаведене.

**ВАРІАНТ 8**

**1. Веб-вузол – це:**

a) модель рішень, призначена для визначення та пояснення спостережуваних факторів або прогнозу поведінки об'єктів; дескриптивні моделі більш за все відповідають слабоструктурованим та неструктурованим проблемам.

b) набір пов'язаних між собою інформаційних онлайн-ресурсів, призначених для перегляду через комп'ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів;

- c) набір документів в електронному вигляді, онлайн-у службу.
- d) вірні відповіді a) і b);
- e) вірні відповіді b) та c).

**2. Характеристики порталу – це:**

a) веб-вузол, призначений для надання інтегрованої інформації;

b) надає "єдину точку доступу" до всіх необхідних ресурсів;

c) містить посилання на інші веб-вузли, зміст яких відповідає інтересам користувачів порталу;

d) всі відповіді вірні.

**3. Складова електронного врядування G2G («уряд–уряд») – це:**

a) сектор електронної взаємодії між органами влади для організації роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами.

b) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу;

c) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади.

**4. Адміністративна послуга – це:**

a) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами);

b) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень;

c) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

**5. Нормативна модель – це:**

a) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.

b) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.

c) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.

d) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

**6. Багатократно використовуваними шаблонами є:**

- a) процедура перевірки адреси; відправка підтвердження про одержання документа;
- б) процедура перевірки виконання службового доручення; оцінка виконання послуги;
- в) аутентифікація заголовка; ідентифікація всіх конфліктуючих сторін;
- г) аутентифікація цифрового підпису; ідентифікація людини на основі наданих нею свідоцтв;
- д) правильно все вищенаведене.

**7. Державна послуга може надаватися в рамках:**

- a) одного процесу;
- б) кількох процесів;
- в) трьох процесів;
- г) двох процесів;
- д) правильно все вищенаведене.

**8. Персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина**

- a) позитивно вплине на споживання послуг;
- б) допоможе краще пристосувати публічні послуги для потреб індивідуальних користувачів;
- в) передбачає дентифікація та сегментація користувачьких баз даних
- д) правильно все вищенаведене.

**9. Не є об'єктом інформаційної безпеки**

- a. Суспільство;
- б. Інформаційні ресурси;
- в. Робоче місце;
- г. Інформаційні технології;
- д. Особа;
- е. Держава;
- ж. Жодної правильної відповіді

**6. Соціальні мережі – це**

- a) пристрої для роботи з інформацією;
- б) система зв'язку між двома чи більше комп'ютерами;
- в) це система зв'язку через кабельне чи бездротове середовище, самі комп'ютери різного функціонального призначення і мережеве обладнання;
- г) об'єднання однорідних об'єктів, яке приносить правила поведінки всередині і ззовні мережі, вимагає правил використання одиниць мережі та всієї мережі;
- д) інструмент мережевої взаємодії, що швидко розвивається, а також канал, використовуючи який влада може прислухатися до громадян і безпосередньо спілкуватися з ними.

**ВАРІАНТ 9**

**1. Складова електронного врядування G2B («уряд–бізнес») – це:**

- a) сектор електронної взаємодії між органами влади для організації роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами.
- б) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу;
- в) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади.

**2. З точки зору підтримки процесу надання та доставки послуги державні послуги можуть бути класифіковані як:**

- а) автоматизовані частково;
- б) виконувані вручну;
- в) повністю автоматизовані;
- г) не виконуються зовсім;
- д) правильно все вищенаведене.

**3. Поставити етапи реалізації реформи надання та розвитку електронних послуг в порядку їх реалізації:**

- а) широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг;
- б) забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя;
- в) реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації, а також врегулювання даних питань на законодавчому рівні.

**4. Найбільш високий соціально-економічний ефект від використання мобільних технологій очікується (пояснити чому):**

- а) в країнах, що розвиваються;
- б) високорозвинені країни;
- в) в містах;
- г) в сільській місцевості;
- д) вірно а) і б).
- е) вірно а) і в).
- ж) вірно в) і г).
- з) вірно а) і г).

**5. Моделювання – це:**

- а) повний опис даних і засобів їх подання кінцевим користувачам.
- б) спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище ;
- в) інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві;
- г) метод пізнання і розв'язання задач на різноманітних об'єктах, що полягає в побудові й дослідження моделей цих об'єктів.

**6. Каталог стандартних державних даних включає в себе такі словники:**

- а) загальний словник для опису державних послуг; спеціалізований словник для опису державних послуг;
- б) словник для опису життєвих епізодів та бізнес-ситуацій;
- в) словник опису повідомлень;
- г) словник опису метаданих;
- д) правильно все вищенаведене

**7. Портал містить:**

- а) основні нормативні документи, що визначають функції і порядок роботи установи;
- б) документи або посилання на документи вищестоящих установ;
- в) вичерпну інформацію про розташування, розклад роботи відповідальних осіб установи;
- г) актуальні матеріали, що публікує установа відповідно до своїх функцій;
- д) новини роботи установи;
- е) тематично пов'язані новини;
- ж) рекомендації фізичним чи юридичним особам щодо розв'язання їхніх типових проблем;
- з) пошук по розділах;
- и) всі відповіді вірні.

**8. Характеристики portalу – це:**

- a) веб-вузол, призначений для надання інтегрованої інформації;
- b) надає “єдину точку доступу” до всіх необхідних ресурсів,
- c) містить посилання на інші веб-вузли, зміст яких відповідає інтересам користувачів portalу;
- d) всі відповіді вірні.

**9. Повідомлення – це:**

- d) будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.
- e) комбінація сигналів (або знаків), яка може бути носієм інформації.
- f) комплекс взаємопов’язаних заходів інвестиційного характеру, що узгоджені за часом, використанням певних матеріально-технічних, інформаційних, людських, фінансових та інших ресурсів

**10. Заходи стратегії національної безпеки:**

- a) Розробка та впровадження національних стандартів і технічних регламентів;
- b) Забезпечення підготовки фахівців
- c) Стимулювання впровадження новітніх інформаційних технологій
- d) Забезпечення ліцензування підприємницької діяльності
- e) Створення національної системи кібербезпеки
- f) Захист інформаційно-телекомунікаційних систем

**ВАРІАНТ 10****1. Основні напрями комплексних заходів реалізації реформи надання та розвитку електронних послуг:**

- a) оптимізація порядків надання адміністративних послуг;
- b) визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг;
- c) формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг;
- d) підвищення готовності фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.

e) правильно все вищенаведене.

**2. Складова електронного врядування G2C («уряд–громадяни») – це:**

- a. сектор електронної взаємодії між органами влади для організації роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами;
- b. сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб’єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу;
- c. сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади.

**3. Державні послуги можуть бути:**

- a) простими і складними;
- b) композитними і декомпозитними;
- v) елементарними і біелементарними;
- г) елементарними і композитними;
- d) правильно все вищенаведене.

**4. Модель – це:**

- a) структурні одиниці, що забезпечують контакти установи з громадянами, бізнес-структурами та іншими установами;
- b) результатом управлінської діяльності суб’єкта управління завжди є управлінські рішення і дії.
- c) спрощене уявлення про реальний об’єкт, процес або явище;

d) жодної вірної відповіді.

**5. Ланцюг появи певного адміністративного регламенту складається з наступних етапів**

a) затвердження бюджету, визначення типу та обсягу державних послуг, розробка регламенту;

б) визначення типу та обсягу державних послуг, затвердження бюджету, проведення процесу державних закупівель;

в) урахування економічних можливостей держави для запровадження державних електронних послуг, визначення типу та обсягу державних послуг, внесення пропозицій до державного бюджету;

г) формулювання політичних цілей та завдань, визначення типу та обсягу державних послуг, розробка регламенту;

д) правильно все вищенаведене.

**6. Онлайновий ресурс – це:**

a) ресурс, доступ до якого здійснюється в режимі реального часу через комп'ютер, підключений до мережі обміну даними;

б) оперативна інформація або можливість роботи в режимі діалогу з програмою або іншим користувачем.

с) набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями

д) вірні відповіді а) і б);

е) вірні відповіді б) та с).

**7. Який принцип не відноситься до основних принципів забезпечення інформаційної безпеки:**

a) Принцип законності і правової забезпеченості

б) Принцип балансу інтересів особистості, суспільства, держави.

с) Принцип колегіальності;

д) Принцип економічної ефективності;

е) Принцип мобільності інформаційної безпеки.

**8. Вимоги щодо переведення адміністративної послуги в онлайн-формат:**

a) її оптимізація,

б) перегляд процесів взаємодії між органами влади,

с) налагодження електронної взаємодії державних реєстрів;

д) вірно а) і б).

е) правильно все вищенаведене.

**9. Транзакційні послуги (стадія 3) характеризуються:**

a) можливість отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, отримати доступ до архівної інформації з урядових вебсайтів;

б) здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином;

с) забезпечено двостороння взаємодія з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження через урядових вебсайтів;

д) державні вебсайти проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи різні інтерактивні інструменти, переходять від урядовоорієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг.

**10. Технологія моделювання – це:**

a) сукупність знань, відомостей про послідовність окремих виробничих операцій у процесі виробництва чого-небудь

b) метод дослідження різних явищ і процесів, вироблення варіантів управлінських рішень розробляє і вдосконалює способи та інструменти виробництва.

с) метод дослідження явищ і процесів, що ґрунтується на заміні конкретного об'єкта досліджень (оригіналу) іншим, подібним до нього

d) це сукупність прийомів, застосовуваних у якому-небудь справі, майстерності, мистецтві;

е) сукупність цілеспрямованих дій користувача з побудови і використання комп'ютерної моделі для розв'язання поставленої задачі.

**Практичне завдання 1.** Проаналізувати основні очікування та наслідки (як позитивні, такі негативні) від впровадження електронних державних послуг заповнити таблиці та зробити загальні висновки:

*Таблиця 1 Очікування*

|            | <b>Соціальна сфера</b> | <b>Політична сфера</b> | <b>Технологічна сфера</b> | <b>Економічна сфера</b> |
|------------|------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Очікування |                        |                        |                           |                         |

*Таблиця 2 Наслідки*

|          | <b>Соціальна сфера</b> | <b>Політична сфера</b> | <b>Технологічна сфера</b> | <b>Економічна сфера</b> |
|----------|------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Наслідки |                        |                        |                           |                         |

**Практичне завдання 2.** Зробіть порівняльний аналіз досвіду надання електронних послуг США, Естонії, Казахстану (Франція, Південна Корея, Великобританії, Об'єднані Арабські Емірати) за такими складовими:

1. Нормативно-правове забезпечення;
2. Інфраструктура;
3. Безпека;
4. Надання електронних послуг та ступінь їх зрілості;
5. Реєстр територіальних громад;
6. Взаємодія;
7. Система е-документообігу.
8. Офіційний сайт міста (портал) та його наповнення.
9. Підтримка громадських ініціатив;
10. Участь громадян.
11. Портал відкритих даних.
12. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Проаналізуйте проблеми, з якими вони зіштовхнулися, а також шляхи їх розв'язання. Визначте, досвід якої з країн може бути застосований в Україні.

## КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій.
2. Інформаційно-аналітичне забезпечення надання електронних послуг.
3. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг.
4. Трансформація звичайних державних послуг в електронні.
5. Інфраструктура і можливості отримання електронних державних послуг
6. Система ідентифікації населення.
7. Взаємодія державних органів регіону в процесі надання електронних державних послуг.
8. Значення і переваги електронних держпослуг.
9. Публічні послуги: поняття, визначення, види.
10. Характеристика адміністративних послуг, їх складові та класифікація.
11. Сутність електронних адміністративних послуг.
12. Класифікація електронних послуг.
13. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг
14. Моделі процесів та характеристика інтегрованої платформи електронного уряду
15. Характеристика адміністративних послуг, їх складові та класифікація
16. Надання адміністративних послуг: законодавство, ціни, суб'єкти надання
17. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг
18. Моделі процесів та інтегрована платформа електронного уряду
19. Державна політика в сфері надання державних електронних послуг населенню
20. Класифікація процесів та регламентів надання послуг.
21. Типізація сервісів здійснення послуги.
22. Класифікації за критеріями “ступінь інтерактивності” та “глибина впливу на процеси”.
23. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутність, складові, вимоги до якості.
24. Формування і розвиток системи центрів громадського доступу до електронних державних послуг
25. Нормативно-правове регулювання центрів громадського доступу до електронних держпослуг
26. Сутність електронного адміністративного регламенту.
27. Фази регламентів надання державних послуг.
28. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів.
29. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.
30. Особливості нормативної, правової основи надання державних послуг в окремих сферах.
31. Політика єдиних вимог до створення регіональної системи надання державних електронних послуг.
32. Поняття «електронні гроші».
33. Правова основа використання електронних грошей і їх класифікація.
34. Електронні платіжні системи.
35. Електронний розрахунок як спосіб оплати електронних державних послуг.
36. Потенціал систем електронних розрахунків.
37. Поняття і класифікація порталів.
38. Основні функції порталу органу державної влади.
39. Склад інформаційного та технологічного забезпечення інтернет-порталу.
40. Нормативна, методична основа створення відомчих порталів.

41. Перспективи розвитку відомих порталів в сфері надання державних послуг населенню.
42. Інформаційно-технологічне забезпечення порталів органів влади.
43. Складові загального балансу доходів та витрат запровадження електронних порталів у державне управління.
44. Архітектурна схема portalу муніципального органу влади.
45. Технологічна платформа portalу муніципального органу влади.
46. Архітектурна схема portalу для управління конкурсами, тендерами і аукціонами.
47. Портал міністерства та державної установи, які не мають територіальних підрозділів.
48. Портал міністерства/відомства, інтегрований з документообігом.
49. Архітектурна схема portalу міністерства.
50. Архітектурна схема portalу міністерства із сервером інтеграції.
51. Архітектурна схема portalу уряду.
52. Характеристика процесів виконання електронних послуг.
53. Надання адміністративних послуг: законодавство, ціни, суб'єкти надання.
54. Організація надання електронних адміністративних послуг.
55. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг.
56. Потенціальні переваги та економія від реалізації електронних державних послуг
57. Особливості організації інформаційно-комунікаційних технологій в муніципальному управлінні.
58. Доцільність розвитку системи надання електронних державних послуг на місцевому рівні.
59. Джерела фінансування формування та розвитку системи електронних державних послуг на рівні муніципального освіти.
60. Взаємодія державної і муніципальної влади щодо розвитку електронних послуг.
61. Стимулювання розвитку електронних послуг для населення
62. Державне стимулювання електронних послуг.
63. Організаційно-економічна та фінансова сутність формування електронних послуг.
64. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації.
65. Об'єкти інформаційної безпеки.
66. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки
67. Технічний захист інформації.
68. Стратегія національної безпеки.
69. Електронні інформаційні ресурси ймовірні канали її втрати.
70. Джерела конфіденційної інформації та можливі її втрати.
71. Аналітична робота забезпечення інформаційної безпеки при наданні електронних послуг.
72. Джерела конфіденційної інформації та канали її втрати.
73. Аналітична робота забезпечення інформаційної безпеки при наданні електронних послуг

74. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні.
75. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України.
76. Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України.
77. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України.
78. Електронні адміністративні послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.
79. Електронні адміністративні послуги Міністерства юстиції України.
80. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України
81. Електронні послуги Пенсійного фонду України
82. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні.
83. Оцінка відомчого офіційного порталу з позиції якості надання електронних державних послуг
84. Підходи до розробки системи критеріїв (показників) контролю процесів формування системи надання електронних послуг, що надаються органами виконавчої влади.
85. Моніторинг використання інформаційних ресурсів при застосуванні системи надання електронних послуг, що надаються органами виконавчої влади.
86. Перспективні напрями розвитку електронних послуг.
87. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні - вимоги перетворень в сучасних умовах. Основні етапи реалізації реформ.
88. Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють розвиток електронних послуг.
89. Центри надання адміністративних послуг. Додаткові матеріали та інформаційні ресурси.
90. Оптимальний процес управління як фактор впливу на розвиток електронних послуг.
91. Впровадження сучасних інформаційних технологій як стимул для розвитку електронних послуг.
92. Перспективи розвитку електронних послуг.
93. Загальні відомості. про надання публічних послуг в країнах світу
94. Модель ООН розвитку онлайн-послуг.
95. Електронні публічні послуги в країнах Європи.
96. Електронні публічні послуги в країнах Азії.
97. Міжнародне регулювання надання державних послуг населенню

### ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп’ютерних технологій.
2. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття.
3. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг.
4. Публічні послуги: поняття, визначення, види.
5. Характеристика адміністративних послуг, їх складові та класифікація.
6. Сутність електронних адміністративних послуг.
7. Класифікація електронних послуг.
8. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг.
9. Класифікація процесів та регламентів надання послуг.
10. Типізація сервісів здійснення послуги.
11. Класифікації за критеріями “ступінь інтерактивності” та “глибина впливу на процеси”.
12. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутність, складові, вимоги до якості.
13. Сутність електронного адміністративного регламенту.
14. Фази регламентів надання державних послуг.
15. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів.
16. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.
17. Поняття і класифікація порталів.
18. Основні функції portalу органу державної влади.
19. Склад інформаційного та технологічного забезпечення інтернет-portalу.
20. Архітектурна схема portalу муніципального органу влади.
21. Технологічна платформа portalу муніципального органу влади.
22. Архітектурна схема portalу для управління конкурсами, тендерами і аукціонами.
23. Portal міністерства та державної установи, які не мають територіальних підрозділів.
24. Portal міністерства/відомства, інтегрований з документообігом.
25. Архітектурна схема portalу міністерства.
26. Архітектурна схема portalу міністерства із сервером інтеграції.
27. Архітектурна схема portalу уряду.
28. Характеристика процесів виконання електронних послуг.
29. Надання адміністративних послуг: законодавство, ціни, суб’єкти надання.
30. Організація надання електронних адміністративних послуг.
31. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг.
32. Потенціальні переваги та економія від реалізації електронних державних послуг
33. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації.
34. Об’єкти інформаційної безпеки.
35. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки.
36. Технічний захист інформації.
37. Стратегія національної безпеки.

38. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні.
39. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України; Державної архітектурно-будівельної інспекції; Міністерства екології та природних ресурсів України; Міністерства економічного розвитку і торгівлі України; Міністерства юстиції України. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України. Електронні послуги Пенсійного фонду України.
40. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні.
41. Перспективні напрями розвитку електронних послуг.
42. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні - вимоги перетворень в сучасних умовах.
43. Основні етапи реалізації реформ.
44. Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють розвиток електронних послуг.
45. Центри надання адміністративних послуг. Додаткові матеріали та інформаційні ресурси.
46. Загальні відомості про надання публічних послуг в країнах світу.
47. Модель ООН розвитку онлайн-послуг.
48. Електронні публічні послуги в країнах Європи.
49. Електронні публічні послуги в країнах Азії.

## ОСНОВНІ ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ

**Адміністративна послуга** – публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов’язане з реалізацією владних повноважень.

**Алгоритм** – чіткий опис послідовності дій (або правил їх виконання), що забезпечують рішення поставленого завдання за кінцеве число кроків.

**Архітектура** (лат. architectura, від грец. arcitekton – будівничий) – концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв’язок компонентів складного об’єкта; архітектура інформаційної системи характеризує її загальну логічну організацію, програмно-апаратне забезпечення, описує методи кодування і визначає інтерфейс користувача із системою.

**Архітектура Інтранет** – концепція побудови корпоративних інформаційних систем, у яких використовуються вже розвинені методи і засоби глобальної мережі Інтернет, що надає можливість швидко і з мінімальними затратами побудувати інформаційну систему організації.

**Архітектура “клієнт-сервер”** – концепція побудови комп’ютерної мережі, компонентами якої є сервер, клієнтські місця і мережева інфраструктура, причому сервер виконує функції сервера баз даних або сервера застосувань.

**Архітектура “файл-сервер”** – концепція побудови комп’ютерної мережі, яка передбачає наявність трьох основних компонентів: файлового сервера, файлового клієнта та елементів локальної мережі для зв’язку між ними; оброблення даних в архітектурі “файл-сервер” здійснюється на комп’ютері-клієнті.

**Аутентифікація** – процедура, що виконується у разі підключення клієнта (людини або програми) до системи, коли клієнт за допомогою пароля засвідчує, що він є саме той, за кого себе видає.

**База даних** – іменована сукупність даних, що відображає стан об’єктів та їх відношень у визначеній предметній області.

**Бек-офіс** – структурні одиниці, що виконують ключові функції державних установ; відноситься до внутрішньої діяльності ОМС, які підтримують основні процеси та які є недоступними або невидимими для громадськості.

**Бюджет участі (громадський бюджет)** – механізм взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, спрямований на залучення громадян до участі в бюджетному процесі, зокрема шляхом прямої демократії, через визначення пріоритетів бюджетних витрат чи подання проектів, об’єднання в проектні команди, голосування за такі проекти, здійснення контролю за їх реалізацією;

**Веб-...** – префікс у поняттях, який означає належність до Всесвітньої павутини (World Wide Web, WWW) або до корпоративної мережі обміну даними, що організована за принципом Всесвітньої павутини.

**Веб-вузол** – набір пов’язаних між собою інформаційних онлайн-ресурсів, призначених для перегляду через комп’ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів;

веб-вузол може представляти собою набір документів в електронному вигляді, онлайн-службу.

**Веб-оглядач (веб-браузер)** – програма, що використовується для навігації і перегляду різних інтернет-ресурсів;

веб-оглядач читає HTML-документ і форматує його для представлення користувачу; найбільш поширеними веб-оглядачами є Microsoft Internet Explorer (близько 90% користувачів), Netscape Navigator, Opera.

**Веб-сервер** – програмне застосування, що забезпечує роботу одного або кількох веб-вузлів.

**Веб-сторінка** – HTML-документ, що доступний у мережі Інтернет.

**Видобування даних (data mining)** – спосіб аналізу інформації в базі даних з метою відшукування аномалій і тенденцій без з'ясування значеннєвого змісту записів.

**Відкритий ключ** – ключ користувача комп'ютерної мережі для декодування отриманих повідомлень.

**Дані** – інформація, подана у вигляді, придатному для її автоматичного опрацювання засобами інформаційних технологій.

**Державна послуга** – нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

**Державне управління** – організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу.

**Державно-управлінський процес** – взаємодія у часі й просторі суб'єкта та об'єкта державного управління.

**Дескриптивна модель** – модель рішень, призначена для визначення та пояснення спостережуваних факторів або прогнозу поведінки об'єктів; дескриптивні моделі більш за все відповідають слабоструктурованим та неструктурованим проблемам.

**Електронна демократія** - форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб'єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень;

**Електронна петиція** - колективне звернення в електронній формі у вигляді тексту скарги (протесту) та/або пропозиції, на яку адресат (суб'єкт владних повноважень) публічно оголошує про свою позицію щодо згоди чи незгоди по суті петиції, інформує про аргументи у разі незгоди та організовує спільну з авторами та їх прихильниками роботу з розроблення та втілення плану реалізації петиції у разі згоди;

**Електронне звернення** - письмове звернення, надіслане з використанням інтернету, електронних засобів зв'язку;

**Електронні консультації** - форма публічних консультацій, що передбачає, зокрема, оприлюднення проектів актів органів державної влади або питань, що потребують вирішення, для отримання пропозицій та зауважень;

**Електронний документ** – документ, у якому спосіб фіксації інформації забезпечує її обробку комп'ютером і передавання засобами зв'язку, а також її відтворення для сприйняття людиною.

**Електронний документообіг** – інформаційна технологія, яка забезпечує автоматизацію документообігу засобами комп'ютерної техніки та зв'язку.

**Електронний цифровий підпис** – значення, яке обчислюється по тексту повідомлення за допомогою секретного ключа відправника і перевіряється відкритим ключем, що відповідає секретному ключу відправника; засвідчує, що документ виходить від тієї особи, чий цифровий підпис прикладений, а також відсутність з моменту підписання змін у документі, що передається в цифровому вигляді.

**Елементарна державна послуга** – послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою (наприклад видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

**Знакова (інформаційна) модель** – модель, що представляє об'єкти і процеси у формі малюнків, схем, креслень, текстів, таблиць, формул, рівнянь, графіків, тощо.

**Знакова система** – формальна система, що складається з набору знаків (алфавіту) і правил виконання дій зі знаками.

**ІАС** див. *Інформаційно-аналітична система*.

**Індексування** – процедура визначення пошукового образу, що полягає у семантичному аналізі основного змісту документа та перекладі його на інформаційно-пошукову мову.

**Інструменти електронної демократії** - засоби для забезпечення формування та реалізації державної політики, розвитку самоврядування шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах;

**Інтегрована інформаційно-аналітична система органів державної влади та органів місцевого самоврядування** – державна інфраструктура для забезпечення узгодження інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування і підвищення ефективності державного управління.

**Інтранет** – внутрішня корпоративна мережа, що використовує стандарти, технології і програмне забезпечення Інтернету; Інтранет може бути ізольований від зовнішніх користувачів або функціонувати як автономна мережа, яка не має доступу ззовні.

**Інформатизація** – сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науковотехнічних і виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства; в основу цих процесів покладено створення, розвиток і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані з використанням сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

**Інформаційна модель** – сукупність трьох типів моделей об'єкта – математичної, обчислювальної і моделі даних, які містять основну інформацію про те, що і яким методом необхідно обробляти для отримання остаточного результату.

**Інформаційна послуга** – дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами.

**Інформаційна система “Електронний уряд”** – система збирання, введення, пошуку, обробки, збереження та видачі користувачеві за вимогою згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів для забезпечення надання послуг державних органів усіх гілок влади бізнесу іншим органам влади та всім категоріям громадян інформаційно-телекомунікаційними засобами та інформування громадян про роботу державних органів.

**Інформаційна система (ІС)** – взаємозалежна сукупність засобів, методів і персоналу, що використовуються для збирання, збереження, обробки та надання інформації в інтересах досягнення поставленої мети; програмно-технічна та організаційна система надання інформаційних послуг з використанням інформаційних технологій.

**Інформаційна технологія (ІТ)** – цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування.

**Інформаційний портал** – “єдина точка входу” в Інтернет для користувачів, що цікавляться певною інформацією, на якому зібрані й подані в систематизованому і зручному вигляді якомога більше релевантних інформаційних ресурсів або гіперпосилань.

**Інформаційний продукт (продукція)** – документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів.

**Інформаційний простір управління (ІПУ)** – узагальнений фазовий простір, координатами якого є певні сфери компетентності інформаційних суб'єктів.

**Інформаційний ресурс** – сукупність документів, що містяться в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо).

**Інформаційні мережі** – мережі, що засновані на передових електронних технологіях, глобальні комп'ютерні (Інтернет), космічні і телекомунікаційні канали зв'язку, обміну, виробництва і поширення інформації, організовані системно-мережевим способом між країнами (урядами), регіонами, великими міжнародними корпораціями, середніми і дрібними підприємствами, окремими абонентами (людьми). Сьогодні на засадах інформаційних мереж формується нове глобальне інформаційно-комунікаційне середовище життя, спілкування і виробництва – інфосфера.

**Інформаційні послуга** – здійснення у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб.

**Інформаційно-аналітична система (ІАС)** – суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.

**Інформаційно-пошукова мова (ІПМ)** – формальна мова для складання пошукового розпорядження.

**Інформаційно-пошукова система (ІПС)** – сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

**Інформація** (від лат. informatio – ознайомлення, роз'яснення, уявлення, поняття):

- 1) повідомлення про стан справ; відомості про що-небудь, які передаються людьми;
- 2) невизначеність, що зменшується, знімається у результаті отримання повідомлень;
- 3) повідомлення, яке нерозривно пов'язане з управлінням, сигнали у єдності синтаксичних, семантичних і прагматичних характеристик;
- 4) відображення розмаїтості у будь-яких об'єктах і процесах (неживої та живої природи).

**ІС** див. *Інформаційна система*.

**ІТ** див. *Інформаційна технологія*.

**Класифікація об'єктів** – процедура угруповання на якісному рівні, спрямована на виділення однорідних властивостей об'єктів класифікації; у випадку інформації як об'єкта класифікації виділені класи називають інформаційними об'єктами.

**Клієнт** – користувач, комп'ютер або програма, яка запитує послуги, ресурси, дані або обробку в іншій програмі або комп'ютера.

**Клієнтська частина** – частина застосування, що забезпечує інтерфейс з користувачем і обробку даних для серверної частини в клієнт-серверних системах.

**Кодування** – операція перетворення знаків однієї знакової системи в знаки іншої знакової системи.

**Композитна державна послуга** – сукупність елементарних послуг (наприклад надання дозволу на розриття вулиці, розробка правил для виносної торгівлі).

**Комунікативна система** – модель процесів обміну інформацією; її компонентами є: джерело (відправник) повідомлення; канал з шумом, по якому передається повідомлення; знак (носії повідомлення); приймач (отримувач) повідомлення; інтерпретація повідомлення у приймача; контекст повідомлення; реакція адресата на повідомлення; спостерігач ззовні – метаспостерігач.

**Комунікативний контур** – комунікативна система з урахуванням зворотного зв'язку (від отримувача до відправника), завдяки якому вона може оцінювати результати сприйняття інформації і, значить, управляти ним.

**Комунікативний ланцюг** – зв'язок між суб'єктами в комунікативній системі.

**Комунікація** (від лат. communico – спілкуюсь з кимось) – обмін інформацією, який здійснюється у рамках комунікативної системи.

**Контекст** (від лат. contextus – тісний зв'язок, з'єднання) –

- 1) уривок тексту із закінченою думкою, який дає змогу точно визначити смисл окремого слова або виразу, що входять до цього лінгвістичного оточення;

2) понятійне оточення, у якому здійснюється інтерпретація повідомлення.

**Контент** (англ. content – зміст) – інформаційні ресурси вебвузла.

**Користувачі державних послуг** – громадяни, суб'єкти господарювання та державні службовці (внутрішні та зовнішні для конкретної державної установи).

**Користувачі інформаційних послуг** – громадяни, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, організації різної форми власності, суспільні об'єднання, що мають рівні права на доступ до інформаційних ресурсів і не зобов'язані обґрунтовувати перед власниками цих ресурсів необхідність отримання інформації, яку вони запитують; виняток становить інформація з обмеженим доступом.

**Корпоративна інформаційна система** – інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві (в корпорації) і надає інформацію для прийняття управлінських рішень; у ній реалізована управлінська ідеологія, яка об'єднує бізнес-стратегію підприємства і прогресивні інформаційні технології.

**Критерій** (від грец. krithrion – засіб судження) – 1) мірило для визначення, оцінки предмета, явища; 2) ознака, взята за основу класифікації; 3) у задачах прийняття рішень – показник привабливості (або непривабливості) альтернатив.

**Метадані** – повний опис даних і засобів їх подання кінцевим користувачам.

**Методи державного управління** – способи та засоби визначення й реалізації управлінського впливу з метою досягнення певних управлінських цілей.

**Методи підтримки прийняття рішень** – формалізовані методи, які застосовуються у людино-машинних процедурах і дають змогу оптимізувати вирішення управлінських задач.

**Моделювання** – метод пізнання і розв'язання задач на різноманітних об'єктах, що полягає в побудові й дослідження моделей цих об'єктів.

**Модель** (від лат. modulus – міра, зразок) – спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище.

**Муніципальна (комунальна) послуга** – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.

**Національна інформаційна інфраструктура** – сукупність обчислювальної та комунікаційної техніки, телекомунікаційних мереж, баз і банків даних та знань, інформаційних технологій, систем інформаційно-аналітичних центрів різного рівня, виробництва технічних засобів, а також системи науково-дослідницьких установ і системи підготовки висококваліфікованих фахівців.

**Неструктуровані проблеми** – проблеми, для яких визначені лише важливі ресурси, якісні ознаки та характеристики, а кількісні залежності між ними не відомі; розв'язання таких проблем передбачає застосування неформалізованих процедур, які використовують інформацію з високим рівнем невизначеності.

**Нормативна модель** – модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

**Об'єкт державного управління** – елемент системи державного управління, безпосередньо пов'язаний з відтворенням матеріальних і духовних продуктів і соціальних умов життєдіяльності людей; відповідно до основних сфер життєдіяльності суспільства об'єкти управління розподіляються на видові групи: економічні, соціальні, духовні, політичні тощо.

**Обчислювальна модель** – математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.

**Онлайнова (мережева) служба** – послуга, яка надається в режимі реального часу через мережу передачі даних.

**Онлайнний ресурс** – ресурс, доступ до якого здійснюється в режимі реального часу через комп'ютер, підключений до мережі обміну даними; у вигляді онлайнних

ресурсів може бути представлена оперативна інформація або можливість роботи в режимі діалогу з програмою або іншим користувачем.

**Оптимізаційна модель** – модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.

**Організаційні аспекти** – аспекти, у площині яких розглядаються питання прийняття рішень; вони включають: аспект діяльності (активності); ресурсний аспект; аспект організації роботи.

**Парадигма** (від грец. *paradeigma* – приклад, зразок) – у філософії, соціології: вихідна концептуальна схема, модель постановки проблем та їх розв’язання, методів дослідження, що панують протягом певного історичного періоду в науковому співтоваристві; зміна наукової парадигми являє собою наукову революцію.

**Повідомлення** – комбінація сигналів (або знаків), яка може бути носієм інформації.

**Підзвітність громадянину** – наявність правил, норм і механізму для відкритого доступу громадянам щодо діяльності суб’єктів владних повноважень;

**Поінформованість** – стан суб’єкта комунікативного ланцюга, пов’язаний з прагматичним рівнем інформації, який визначає ступінь готовності отримувача усвідомлювати інформацію, передбачаючи для цього: знання предмета, термінології та, як правило, цілей і мотивації відправника інформації.

**Послуга** – будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

**Публічна послуга** – це послуга, що надається публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб’єктами за рахунок публічних коштів.

**Портал** – веб-вузол, призначений для надання інтегрованої інформації; надає “єдину точку доступу” до всіх необхідних ресурсів, містить посилання на інші веб-вузли, зміст яких відповідає інтересам користувачів порталу.

**Пошуковий образ** – виражений у термінах інформаційнопошукової мови основний зміст документа, який підлягає зберіганню в інформаційно-пошуковій системі.

**Предметна модель** – модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об’єкта.

**Проект інформатизації** – комплекс взаємопов’язаних заходів, як правило, інвестиційного характеру, що узгоджені за часом, використанням певних матеріально-технічних, інформаційних, людських, фінансових та інших ресурсів і мають на меті створення заздалегідь визначених інформаційних і телекомунікаційних ресурсів, які відповідають певним технічним умовам і показникам якості.

**Протокол** – набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями (найчастіше, обмін даними між ними).

**Процесдержавного управління** – цілеспрямована діяльність суб’єктів публічної влади, що пов’язана з реалізацією ними державно-владних повноважень і регламентована юридичними нормами.

**Реєстр адміністративних послуг** – єдина комп’ютерна база даних адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування.

**Ризик** – у задачах прийняття рішення можливість прийняття не найкращого рішення у конкретній ситуації; управлінський ризик є наслідком невизначеності задачі; показник ризику характеризує не збитки, а навпаки – ефект, який не був реалізований, або користь, якою не скористалися.

**Рівні інформації** – рівні, які можна спостерігати в процесах комунікації: синтаксичний, семантичний та прагматичний; синтаксичний рівень пов’язується із сигналом, семантичний – з повідомленням, а прагматичний – з отримувачем інформації та її змістом.

**Рівні управління** – рівні розподілу основних задач управління та керівних ролей щодо розв’язання цих задач; кількість рівнів управління може сягати чотирьох: четвертий – “загальне управління”, яке здійснюється “першими” особами організації; третій – “управління підрозділами (структурними одиницями)”; другий – “лінійне (фронтальне) управління”, перший – “операційний (виконавчий) рівень”.

**Сервер** – 1) програма, яка надає деякі послуги іншим програмам (клієнтам); зв’язок між клієнтом і сервером здійснюється через передавання повідомлень (частіше по мережі) та використовує протокол для кодування запитів клієнта і відповідей сервера;

2) комп’ютер, який надає послуги іншим комп’ютерам, підключеним до нього через мережу.

**Серверна частина** – частина застосування, яка виконується на сервері в клієнт-серверних системах.

**Системний підхід** – у задачах управління – представлення організації як системи взаємопов’язаних елементів (об’єктів), що функціонують разом для досягнення спільної цілі: забезпечити існування і розвиток організації в оточуючому середовищі.

**Смарт-карта** – пластикова картка з вбудованим мікропроцесором; смарт-карти використовуються для проведення електронних платежів, для ідентифікації користувачів при доступі до онлайн-ових мережевих служб або інших ресурсів/послуг.

**Структуровані проблеми** – проблеми, для яких суттєві залежності визначені настільки повно, що вони можуть бути виражені у числах або символах, і тому вони легко піддаються стандартизації та формалізації.

**Суб’єкт державного управління** – елемент системи державного управління, функціонування якого полягає в розробці й практичному здійсненні управлінських впливів; результатом управлінської діяльності суб’єкта управління завжди є управлінські рішення і дії.

**Сховища даних** – предметно орієнтовані, інтегровані, усталені набори даних, що підтримують хронологію і здатні бути комплексним джерелом достовірної інформації для оперативного аналізу та прийняття рішень.

**Сценарій** – 1) тенденції, які характеризують ситуацію в даний момент; 2) сукупність бажаних цілей розвитку; 3) комплекс заходів, що впливають на розвиток ситуації; 4) система параметрів (факторів), що спостерігаються та ілюструють перебіг процесів.

**Технологія моделювання** – сукупність цілеспрямованих дій користувача з побудови і використання комп’ютерної моделі для розв’язання поставленої задачі.

**Управлінська інформація** – частина загальної інформації соціально-економічної сфери держави, необхідна і достатня для забезпечення державно-управлінських процесів шляхом формування і реалізації управлінських впливів.

**Управлінський вплив** – дія суб’єкта, що спрямована на об’єкт з метою здійснення певних перетворень або переведення його з одного стану в інший.

**Формалізація** – процес побудови інформаційних моделей за допомогою формальних мов.

**Формально-логічна інформаційна модель** – модель, що створюється за допомогою формальних мов.

**Фронт-офіс** – структурні одиниці, що забезпечують контакти установи з громадянами, бізнес-структурами та іншими установами.

**Функціональна структура державного управління** – сукупність функцій державного управління та управлінських функцій державних органів (зовнішніх і внутрішніх, загальних і специфічних).

**Шлюз** – система-посередник, що здійснює зв’язок між двома різними (використовуючи різні комунікаційні протоколи) комп’ютерними мережами; крім передавання даних може здійснювати їх фільтрацію.

**HTML (Hyper Text Markup Language)** – мова гіпертекстової розмітки, спосіб опису документів у WWW; у документі можуть бути визначені частини, глави, розділи, абзаци, переліки, рисунки, таблиці, колонтитули тощо; усередині кожного блоку можна змінювати шрифт, розмір символів, колір тексту; перегляд HTML-документа здійснюється за допомогою веб-оглядача.

**HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)** – протокол передачі гіпертексту; основний інтернет-протокол, за допомогою якого HTML-документи пересилаються через Інтернет від вузла до вузла.

**SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** – простий протокол пересилання електронної пошти; складається з набору IP-протоколів і використовується для маршрутизації електронної пошти.

**SOAP (Simple Object Access Protocol)** – простий протокол доступу до об'єкта; цей стандарт описує протокол виклику вебслужби (віддалений процес доступу до послуг/інформації деякої прикладної системи).

**TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)** – набір протоколів для комунікації в глобальних обчислювальних мережах, локальних мережах або у взаємопов'язаних комплексах мережі.

**World Wide Web (WWW)** – Всесвітня павутина – глобальна мережа обміну даними, що організована з використанням протоколу TCP/IP та мови HTML; *див. також Веб-*

**XML (eXtensible Markup Language)** – розширювана мова розмітки інформації; стандарт мови для обміну даними між різними застосуваннями.

**XML-схема** – опис на мові XML, у якому задається дозволений вміст XML-документа; якщо розробити стандартну XML-схему для XML-документів певного роду, то це зробить можливим їх обробку та інтерпретацію і дасть змогу обмінюватися такими документами всім зацікавленим сторонам.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України. Про адміністративні послуги. Режим доступу: <https://cnap.rada.te.ua/about/documents/26-zakon-ukrainy-pro-administrativni-posluhy>
2. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лип. 2013 р. № 614р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/520317>.
3. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
4. Проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації та розмежування повноважень органів місцевого самоврядування» 25.06.2020р. Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/base-law/grom-convers/elektronni-konsultatsiyi-z-gromadskisty/proekt-zakonu-ukrayiny-pro-vnesennya-zmin-do-zakonu-ukrayiny-pro-misceve-samovryaduvannya-v-ukrayini-ta-deyakih-inshyh-zakonodavchih-aktiv-ukrayiny-shhodo-decentralizacziyi-ta-rozmezhu/>
5. Портал органа государственной власти. Режим доступу : <http://www.microsoft.com/rus/government/portal/>
6. Стандарт надання адміністративної послуги : наказ Держкомінформнауки від 9 груд. 2010 р. № 131. Режим доступу : [www.nads.gov.ua](http://www.nads.gov.ua)
7. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг: аналітичний звіт. Національний центр електронного урядування. Київ. 2014. Режим доступу: [http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical\\_report/Analytical\\_report.pdf](http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical_report.pdf).
8. Пуліна Т. В., Шитікова Л.В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844> (дата звернення: 02.12.2020). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4
9. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб. / за заг. ред. Н.В. Грицяк. Київ: НАДУ, 2014. 100 с.
10. Сурмін Ю. П., Бакуменко В. Д., Михненко А. М. та ін. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.
11. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2011.
12. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / Сайт Фонду місцевої демократії. Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannyainformatsijnokomunikatsijnih tehnologijv protsesi nadannya administrativnih poslug.html>.
13. Кандзюба С. П., Матвійчук Р. М. Електронні послуги: практикум. Київ: НАДУ, 2016. 36 с.
14. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. Київ, 2015.
15. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2008. – 240 с.
16. Шаров Ю.П. Публічні послуги. Енциклопедія державного управління: у 8 т. Т. 8: Публічне врядування. Львів, 2011. С. 491 – 493.