

Дивлячись на досвід інших країн, розумієш, що альтернативи розвитку демократії та е-демократії немає, а це доводить, що необхідно розвивати свій науковий потенціал, сприяти співпраці науковців та практиків та розробляти національні моделі е-демократії на базі вивчення існуючого в інших країнах досвіду. Запровадження стандартів комунікації влади і громадськості, в тому числі е-демократії, наблизитиме Україну до вступу до Європейського Союзу.

### *Список використаних джерел*

1. Грицяк І. А. Правова та інституційна основи Європейського Союзу : підручник / І. А. Грицяк, В. В. Говоруха, В. Ю. Стрельцов ; за заг. ред. М. Бойцуна, І. Грицяка, Я. Мудрого та ін. - Х. : Вид-во ХарРі НАДУ "Магістр", 2009. - 620 с.
2. Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій, прийнята Комітетом міністрів Ради Європи, 1999 р. - Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=c393y1999>
3. Декларація та програма виховання громадян в дусі демократії, оснований на усвідомленні ними своїх прав та обов'язків. - Режим доступу : [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/994\\_038](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/994_038)
4. Кодекс кращих практик участі громадськості у процесі прийняття рішення CONF/PLE(2009)CODE1. - Режим доступу : <http://www.parlament.org.ua/upload/docs/Code%20of%20good%20practice%20for%20Civil%20part%20in%20decision-making%20process%20-%20ukr.pdf>
5. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / за заг. ред. Н. К. Дніпренко. - К. : ТОВ "Вістка", 2008. - 164 с.
6. Комунікація Європейської Комісії, Брюссель, 5.6.2002 [www.icps.com.ua/.../Communication-EU-p...](http://www.icps.com.ua/.../Communication-EU-p...)
7. Концепція розвитку державної інформаційної інфраструктури. - Режим доступу : <http://www.stc.gov.ua>
8. Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, прийнята лідерами країн G8, 22 лип. 2000 р. - Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=c&find=1&typ=27>
9. Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи (2004) з питань е-урядування, прийнята 15 груд. 2004 р. - Режим доступу : [http://www.coe.int/T/E/Com/press/News/2004/20041216\\_REC\\_CM.asp](http://www.coe.int/T/E/Com/press/News/2004/20041216_REC_CM.asp)
10. Про схвалення Концепції проекту Закону України "Про основні засади державної комунікативної політики" : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 січ. 2010 р. № 85-р. - Режим доступу : [http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/publish/article?showHidden=1&art\\_id=119846](http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=119846)
11. Типовий закон ЮНІСІТРАЛ "Про електронні підписи". - Режим доступу : [http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995\\_937](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_937)
12. Про Доктрину інформаційної безпеки України : Указ Президента України від 23 квіт. 2008 р. № 377. - Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/514/2009>

УДК 351.77

**Надюк З.О.,**

*доктор наук з державного управління, доцент, професор  
кафедри кадрової політики і державної служби ЛРІДУ НАДУ*

## **Е-Health як механізм електронного врядування в процесі державного управління системою охорони здоров'я України**

Дослідження, що викладене у статті, підтримано: Грантом Президента України для молодих вчених GP/F27/0142 (Розпорядження Президента України від 16 грудня 2008 р. № 336/2008)

У статті проаналізовано нормативно-правове забезпечення функціонування електронного врядування в Україні. Визначено основні чинники, що перешкоджають застосуванню електронного врядування у процесі реструктуризації державного управління у сфері охорони здоров'я України.

**Надюк З.А. Е-Health как механизм электронного правительства в процессе государственного регулирования системы здравоохранения Украины**

В статье проанализировано нормативно-правовое обеспечение функционирования электронного правительства в Украине. Определены основные факторы, препятствующие использованию электронно-

го правительства в процессе реструктуризации государственного управления в системе здравоохранения Украины.

**Nadyuk Z.A. E-Health as e-Government mechanism in the process of health care system management in Ukraine**

The essence of the e-Health systems as an object of public regulation is defined. The normative and legal grounds of the mechanisms of public regulation of the national health care system of Ukraine are determined. The state's influence on institutional changes in the national system of health care is defined. Practical recommendations concerning improvement of the mechanisms of public regulation of national health care system of Ukraine are grounded.

*Актуальність теми дослідження.* Розвиток національної складової глобальної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів є одним з пріоритетних напрямів державної політики у сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва [9, ст. 1]. Інформаційно-комунікаційні технології є одним з найважливіших чинників, що визначають розвиток сучасного суспільства, а їхній інституціональний вплив стосується як способу життя людей, їхньої освіти і роботи, так і взаємодії уряду і цивільного суспільства. Про це говориться, зокрема, в Окінавській хартії глобального інформаційного суспільства [1; 2]. Першочерговими пріоритетами формування інформаційного суспільства у світі є створення таких систем, як система електронного уряду (eGovernment), система е-здоров'я (eHealth), система е-освіти (eLearning).

Постановка проблеми:

- проаналізувати нормативно-правове забезпечення функціонування електронного врядування в Україні;

- визначити основні чинники, що перешкоджають застосуванню електронного врядування у процесі реструктуризації державного управління у сфері охорони здоров'я України.

Під терміном E-health у цьому дослідженні вважається впровадження інформаційних і комп'ютерних технологій в практичну діяльність сфери охорони здоров'я. Це не лише заміна паперових документів на електронні, а й їх доступність там і тоді, коли вони власне потрібні на шляху пацієнта від сімейного лікаря (лікаря загальної практики) до аптеки і стаціонару.

Крім того, застосування інформаційно-комп'ютерних технологій в телемедицині дає змогу, наприклад, консультуватися пацієнтам сімейних лікарів (лікарів загальної практики), використовуючи відеозв'язок, з "вузькими" спеціалістами, які працюють у профільних стаціонарах без непотрібних затрат коштів і часу.

Це також уможливлює передачу необхідним фахівцям рентгенівських знімків і зображень, отриманих за допомогою технологій ядерно-магнітного резонансу. Для пацієнтів з хронічними захворюваннями, не виходячи з власного помешкання, стає доступним моніторинг показників власного стану. Отже, застосування інституту електронного врядування знижує трансакційні витрати як на вході-виході системи охорони здоров'я, так і всередині неї.

*Основні результати дослідження.* Ймовірно, що однією з основних переваг впровадження eHealth є надання індивідууму інформації і засобів, потрібних для самоконтролю стану власного здоров'я та участі в програмах оздоровчо-профілактичного спрямування.

Системи eHealth, об'єднавши усю сучасну медичну інформацію, потрібну спеціалістам для того, щоб використовувати найновіші світові досягнення у сфері своєї компетенції, сприяють як теоретичному медичному науковому прогресу у проблемних питаннях, так і на практиці допомагають обґрунтувати складне лікарське рішення в неординарному клінічному випадку.

Перш за все eHealth приносить користь як пацієнтам, так і медичним працівникам. З одного боку, лікарям легше буде отримати необхідну інформацію про показники стану пацієнтів, вони зможуть контролювати витрати коштів на лікування пацієнта, а також набути ширшої мобільності. З другого боку, пацієнти матимуть інформацію про стан власного здоров'я, правильне дозування і прийом лікарських засобів тощо. Зрозуміло, що вся ця інформація повинна використовуватися з дотриманням положень особистого захисту даних.

Основними нормативно-правовими документами, які регламентують функціонування інституту електронного врядування в Україні, є такі [3-17]:

- Закон України "Про національну програму інформатизації" від 4 лютого 1998 р. № 74-98/ВР;

- Закон України "Про концепцію Національної програми інформатизації" від 4 лютого 1998 р. № 75-98/ВР;
- Указ Президента України "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" від 31 липня 2000 р. № 928;
- Указ Президента України "Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади" від 17 травня 2001 р. № 325/2001;
- Постанова Кабінету Міністрів України "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" від 4 січня 2002 р. № 3;
- Указ Президента України "Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади" від 1 серпня 2002 р. № 683/2002;
- Постанова Кабінету Міністрів України "Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади" від 29 серпня 2002 р. № 1302;
- Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України "Про затвердження Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" від 15 серпня 2003 р. № 149;
- Постанова Кабінету Міністрів України "Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" від 24 лютого 2003 р. № 208.

Проте треба зазначити, що законних і підзаконних актів, які визначають діяльність інституту електронного врядування саме у сфері охорони здоров'я (e-health), недостатньо.

Здійснивши аналіз сильних і слабких сторін процесу електронного врядування сферою охорони здоров'я України, доцільно виділити такі проблемні групи:

- інституціональна (недосконалість нормативно-правового регулювання: а) власне процесу електронного врядування; б) функціонування інтернет-простору та доступу до інформації в Україні);
- матеріально-технічна (наявність і доступ до комп'ютерів з підключенням до Інтернету);
- педагого-психологічна (а) особливістю сфери охорони здоров'я є те, що потреба у послугах e-врядування у цій сфері є переважно у людей старших вікових груп, рівень комп'ютерної грамотності яких є незначним; б) підвищений рівень опору нововведенням як з боку бюрократичного апарату відповідних міністерств і відомств, так і з боку людей похилого віку - потенційно найбільшого контингенту споживачів послуг e-врядування у сфері охорони здоров'я);
- фінансова (недостатність державного фінансування процесу інформатизації населення загалом і сфери охорони здоров'я зокрема);
- організаційна (координація діяльності органів державного управління, відповідальних за ефективне функціонування e-врядування);
- політична (небажання влади (політичних партій) афішувати власну працю, "непрозорість" влади) на всіх інституціональних рівнях.

*Висновки.* Підсумовуючи вищесказане треба зазначити, що впровадження інституту електронного врядування системою охорони здоров'я в Україні можливе лише за умови системного підходу до вирішення комплексних проблем його імплементації. Подолання визначених автором груп проблем потребує реструктуризації державного управління сферою охорони здоров'я України.

У процесі дослідження визначено, що кількість і якість законних і підзаконних актів, які визначають діяльність інституту електронного врядування саме у сфері охорони здоров'я, (e-health) є недостатньою. Існує актуальна потреба розробки комплексної програми реформування сфери охорони здоров'я з упровадженням систем eHealth в Україні.

Використання як всіх систем eHealth, так і окремих їх компонентів дасть змогу підвищити якість і безпеку медичних послуг населенню держави, а також збільшити їх ефективність, що є вкрай важливим сьогодні, в умовах постійного (протягом останніх десятиріч) дефіциту бюджетних коштів для функціонування національної системи охорони здоров'я.

#### *Список використаних джерел*

1. Зарубіжний досвід упровадження електронного врядування / авт. кол. : Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. - К. : НАДУ, 2008. - 200 с.

2. Окінавська Хартія Глобального Інформаційного Суспільства (G8) [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [www.iis.ru/events/okinava/charter.ru.html](http://www.iis.ru/events/okinava/charter.ru.html)
3. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 1 серп. 2002 р. № 683/2002 // Офіц. вісн. України. - 2002. - № 31. - С. 192. - Ст. 1463.
4. Закон України про електронні документи та електронний документообіг від 22 трав. 2003 р. № 851-IV // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 25. - С. 106.
5. Закон України про електронний цифровий підпис від 22 трав. 2003 р. № 852-IV // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 25. - С. 111.
6. Про затвердження Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 15 серп. 2003 р. № 149 // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 48. - С. 317. - Ст. 2547.
7. Закон України про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах від 5 лип. 1994 р. № 80/94-ВР // Відом. Верхов. Ради України. - 1994. - № 31. - Ст. 286.
8. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 серп. 2002 р. № 1302 // Офіц. вісн. України. - 2002. - № 36. - С. 83. - Ст. 1700.
9. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні : Указ Президента України від 31 лип. 2000 р. № 928 // Офіц. вісн. України. - 2000. - № 31. - С. 11. - Ст. 1300.
10. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лют. 2003 р. № 208 // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 9. - С. 112. - Ст. 378.
11. Закон України про інформацію від 2 жовт. 1992 р. № 2657-XII // Відом. Верхов. Ради України. - 1992. - № 48. - Ст. 650.
12. Закон України про концепцію Національної програми інформатизації від 4 лют. 1998 р. № 75-98/ВР // Відом. Верхов. Ради України. - 1998. - № 27. - Ст. 182.
13. Закон України про національну програму інформатизації від 4 лют. 1998 р. № 74-98/ВР // Відом. Верхов. Ради України. - 1998. - № 27. - Ст. 181.
14. Закон України про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки // Відом. Верхов. Ради України. - 2007. - № 12. - С. 511. - Ст. 102.
15. Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 17 трав. 2001 р. № 325/2001 // Уряд. кур'єр. - 2001. - 22 трав. - № 88.
16. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січ. 2002 р. № 3 // Офіц. вісн. України. - 2002. - № 2. - С. 234. - Ст. 57.
17. Закон України про телекомунікації від 18 листоп. 2003 р. № 1280-IV // Відом. Верхов. Ради України. - 2004. - № 12. - Ст. 155.

УДК 004:005:658

**Ралдугін Є.О.,**

*кандидат технічних наук,*

*старший науковий співробітник ІПДУМС НАДУ*

### **Проблема проактивності менеджменту ІТ-інфраструктури організації і сучасні підходи до її вирішення**

У статті розглядаються сучасні процесні підходи до організації управління ІТ-інфраструктурою та можливості їх удосконалення з метою забезпечення проактивної реакції на технічні проблеми та інциденти, підвищення рівня неперервності й надійності ІТ-сервісу основної діяльності підприємства.

*Ключові слова:* ІТ-інфраструктура, менеджмент, процесний підхід, процес, сервісна модель, проблема, інцидент, управління проблемами, управління інцидентами, проактивність.