

**Карпенко Олександр Валентинович**

*докторант НАДУ при Президентіві України, к. держ. упр.*

## **РОЛЬ АНКЕТУВАННЯ В ПРОЦЕСІ ОЦІНКИ ПОРТАЛІВ ДЕРЖАВНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ**

Створено анкети оцінки порталів державних та муніципальних послуг за показниками суб'єктивних та об'єктивних критеріїв. Обґрунтовано, що процедура анкетування є практичним інструментом процесу оцінювання порталів управлінських послуг. Доведено, що результати анкетування користувачів е-послуг в процесі подальшого аналізу дозволяють об'єктивно виявити позитивні та негативні сторони наповнення контенту та оцінити якість функціонування сервісів електронних ресурсів.

**Ключові слова:** управлінські послуги, моніторинг, анкетування, оцінювання, портали послуг.

**Karpenko Alexander**

## **QUESTIONING IN THE ASSESSMENT PROCESS PORTALS PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES**

Assessment questionnaire created portals public administration services in terms of subjective and objective criteria. It is proved that the procedure of questioning is a practical tool evaluation process portals public administration services. Later analysis assessment of users possible to objectively identify the positive and negative in content and services.

**Keywords:** public administration services, monitoring, questioning, assessment, portal services.

**РОЛЬ АНКЕТИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОЦЕНКИ ПОРТАЛОВ  
ГОСУДАРСТВЕННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИХ УСЛУГ**

Созданы анкеты оценки порталов государственных и муниципальных услуг по показателям субъективных и объективных критериев. Обосновано, что процедура анкетирования является практическим инструментом процесса оценки порталов управленческих услуг. Доказано, что результаты анкетирования пользователей е-услуг в процессе дальнейшего анализа позволяют объективно выявить положительные и отрицательные стороны наполнения контента, а также оценить качество функционирования сервисов электронных ресурсов.

**Ключевые слова:** управленческие услуги, мониторинг, анкетирование, оценивание, порталы услуг.

**Постановка проблеми.** Основною метою здійснення моніторингу та проведення оцінювання вітчизняних і зарубіжних порталів послуг органів влади є вивчення й узагальнення сучасного стану їх інформаційного наповнення, а також аналіз функціонування базових, спеціалізованих і додаткових сервісів для подальшого застосування позитивних здобутків у практику розбудови сервісної держави засобами ІКТ в Україні через вироблення відповідних рекомендацій на основі прогнозування подальшого розвитку.

Здійснення оцінювання порталів послуг державного управління та місцевого самоврядування є важливим науковим завданням, *новизною* якого є розробка та впровадження авторської уніфікованої методики, що використовується в процесі створення та розбудови (наповнення) електронних ресурсів передусім органів виконавчої влади.

Актуальні проблеми розвитку технологій E-government в Україні та їх вирішення висвітлено багатьма вітчизняними фахівцями, серед яких особливу увагу слід звернути на відомі праці В. Бакуменка, Р. Войтович, Н. Грицяк,

В. Дрешпака, А. Дуди, О. Кучабського, П. Надолішного, Л. Прокопенка, А. Семенченка, С. Соловійова, О. Суходолі, а також Т. Булковського, Ю. Даньшиної, Т. Маматової, Л. Прокопенка та В. Тимощук в контексті запровадження процесів надання так званих «адміністративних» послуг. Питання моніторингу та оцінювання як складових аналізу державної політики у своїх працях вивчали К. Вайс, Е. Ведунг, О. Килієвич, І. Кравчук, В. Купрій, В. Ребкало, Ю. Полянський, В. Тертичка. Окремі наукові розвідки з проблематики формування методології оцінювання державних електронних ресурсів здійснювали такі зарубіжні вчені: І. Бурмистров, І. Дегтяренко, А. Леонова, Дж. Стоуэрс, Д. Уэст, С. Шапошников та С. Шевердяев. Але й досі не вирішеною частиною загальної проблеми запровадження інструментарію e-government у галузі державного управління є здійснення наукового обґрунтування механізмів реалізації електронної взаємодії між органами державної влади та громадськості із застосуванням порталних технологій. Тому створення уніфікованої методики оцінювання порталів державних та муніципальних послуг є вкрай актуальним питанням, оскільки саме таке оцінювання є складовою як аналізу політики з їхнього формування та розбудови, так і частиною здійснення подальшого управління цими електронними ресурсами, орієнтованого на результати в контексті належного врядування.

**Завдання статті.** Створення анкет оцінки порталів державних та муніципальних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Об'єктом методики є зарубіжні та вітчизняні державні портали надання послуг органів влади, а предметом – оцінювання їхнього контенту та функціонування сервісів. Завданням методики є створення відповідного алгоритму оцінювання контенту та функціонування сервісів порталів послуг різних країн світу.

Методика оцінювання порталів управлінських послуг здійснюється відповідно до вітчизняних нормативів та правових вимог щодо механізмів комунікативної взаємодії держави та населення, інформаційного та

функціонального наповнення, технічного забезпечення електронних ресурсів органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що було досліджено автором у попередніх працях [1–4], а також відповідно до міжнародних стандартів [5–10].

Світовий досвід оцінювання електронної взаємодії влади та громадськості базується на застосуванні різних соціокомунікативних методів. Зокрема, таких як вибіркоче інтерактивне опитування користувачів державними електронними ресурсами, анкетування випадкових респондентів через мережу Інтернет, аналіз відгуків та результатів он-лайн голосування споживачів державних та муніципальних послуг, інтерв'ювання спеціально запрошених експертів-фахівців у процесі користування порталами, моніторинг ЗМІ, економічні методи оцінювання (аналіз затрати/вигоди, аналіз затрати/ефективність) тощо. Однак, на думку автора, для досягнення максимального рівня результативності в оцінці відкритості, доступності та повноти інформаційного контенту порталу, а також для визначення об'єктивного рівня його технологічної (технічної) функціональності слід застосовувати комплексно моніторинг та оцінювання порталів державних та муніципальних послуг як складових аналізу інформаційного наповнення їхнього контенту та функціонування сервісів. Метою такого аналізу є здійснення експертного обґрунтування ефективності реалізації послуг органами влади засобами державних порталів, а також прогнозування їх подальшого розвитку та вироблення відповідних рекомендацій. Таким чином, комплекс заходів із зазначеного дослідження порталів управлінських послуг проводиться у такій послідовності:

- 1) визначається терміни (1 місяць), обсяги (кількість, географія), учасники (користувацька аудиторія), та виконавці (експерти-аналітики) проведення дослідження;

- 2) здійснюється безпосереднє користування функціоналом порталів визначеною аудиторією (зокрема одержання необхідних державних та муніципальних послуг) упродовж обумовленого періоду;

3) проводиться інтерактивний збір даних від безпосередніх користувачів порталами (експертами анкетуються споживачі послуг порталів за формами таблиць 1–8).

Таблиця 1.

**Анкета оцінки portalу за критерієм «функціональність структури»**

<b>Показник</b>	<b>Питання (розкривають зміст показників критерію)</b>	<b>Варіанти відповідей (необхідне підкреслити)</b>
Реєстрація	Чи функціонує на порталі сервіс реєстрації користувачів?	Так Ні
	Вам вдалось зареєструватись на порталі послуг?	Так Ні
	Функціонує процедура авторизації користувача на порталі?	Так Ні
	Вам вдалось пройти авторизацію як зареєстрований користувач portalу?	Так Ні
Навігація	Портал містить такий елемент командного інтерфейсу, як «панель навігації»?	Так Ні
	Чи присутній такий окремий елемент навігації, як «мапа portalу»?	Так Ні
	Чи достатньо елементів на мапі/панелі навігації для користування ресурсами portalу?	Так Ні Іноді Сервіс відсутній
	Чи містить портал допоміжний механізм навігації «наскрізне меню» (навігаційні «стежки», «ланцюжки» з метою відстеження поточного місцезнаходження?)	Так Ні Не скрізь Сервіс відсутній
Пошук	Портал містить загальний сервіс «Пошук»?	Так Ні
	У разі наявності, за якими заданими параметрами функціонує сервіс «Пошук»:	
	<i>назвою?</i>	Так Ні
	<i>ключовими словами?</i>	Так Ні
	<i>змістом документу (фрагментом тексту)?</i>	Так Ні
	<i>датою та реквізитами?</i>	Так Ні
	Чи функціонує на порталі окремий пошуковий сервіс за заданими параметрами:	
	<i>у нормативно-правовій базі?</i>	Так Ні
<i>у реєстрі послуг?</i>	Так Ні	
<i>у архіві новин (з фільтрацією за датою та назвою)?</i>	Так Ні	
Спеціалізовані та додаткові сервіси	На порталі існує можливість скачування (друкування) зразків, форм та бланків для ознайомлення та власноручного заповнення користувачем portalу?	Так Ні Сервіс відсутній Доступ обмежено
	На порталі існує сервіс он-лайн заповнення електронних форм для отримання державних/муніципальних послуг?	Так Ні Сервіс відсутній Доступ обмежено
	На порталі реалізовано технологію застосування ЕЦП?	Так Ні
	На порталі використовується сервіс відстеження стану надання послуги (через «особистий кабінет», ідентифікацію за призначеним кодом тощо)?	Так Ні Сервіс відсутній Доступ обмежено
	На порталі реалізовано сервіс проведення он-лайн заходів з надання послуг (трансляцій, конференцій, вебінарів тощо)?	Так Ні Сервіс відсутній Доступ обмежено
	На порталі реалізовано сервіс електронного одержання результатів надання послуг органів влади (рішень, дозволів, ліцензій, свідоцтв, реєстрацій тощо)?	Так Ні Сервіс відсутній Доступ обмежено
	Чи реалізовано сервіс дистанційної оплати за надання управлінських послуг?	Так Ні
	У разі наявності, сервіс дистанційної оплати реалізовано із застосуванням:	
	<i>засобів електронних платіжних карток?</i>	Так Ні
	<i>банківських електронних платежів – «Online Banking»?</i>	Так Ні
	<i>он-лайн розрахунків «електронні гроші» («Webmoney», «ЯндексГроші», «PayBox»)?</i>	Так Ні
	<i>списання коштів з рахунку користувача мобільного зв'язку (через SMS)?</i>	Так Ні
	На порталі є такі адаптовані базові опції спеціалізованих сервісів з надання послуг, як:	
	<i>алфавітне представлення переліку послуг органів влади?</i>	Так Ні
	<i>перелік (вказівник) вітчизняних/міжнародних стандартів?</i>	Так Ні
	<i>перелік популярних тем?</i>	Так Ні
	<i>каталог актуальних питань/відповідей?</i>	Так Ні
<i>глосарій базових термінів?</i>	Так Ні	
<i>календар подій/заходів?</i>	Так Ні	
<i>архів новин portalу?</i>	Так Ні	

## Продовження таблиці 1

Оскарження	Чи реалізовано на порталі можливість здійснення громадського контролю за якістю надання послуг?	Так Ні Частково Незрозуміло
	Чи існує сервіс інтерактивного оскарження процедури, результату (продукту) надання послуг органів влади?	Так Ні Доступ обмежено
	Чи розміщуються на порталі результати оскаржень надання послуг?	Так Ні Доступ обмежено
Зворотній зв'язок, консультування	На порталі реалізовано зворотний зв'язок надавач-користувач послуг у режимі: «off-line» консультування: «надішліть листа (e-mail)»	Так Ні
	«on-line» консультування: «скористайтесь форумом/чатом»	Так Ні
	«зателефонуйте на гарячу лінію» (у т.ч. через «Skype» )	Так Ні
	Чи є на форумах та чатах порталу окремий розділ з безпеки користування сервісами надання послуг?	Так Ні Частково Важко відповісти
	Чи здійснюється окремо он-лайн консультування з безпечного користування сервісами порталу послуг?	Так Ні
	На порталі послуг здійснюється окреме он-лайн консультування із застосуванням технологій електронно-цифрового підпису?	Так Ні
	Чи здійснюється SMS-оповіщення користувача про перебіг надання послуги?	Так Ні
	На порталі здійснюється E-mail оповіщення про перебіг надання послуги?	Так Ні
	Інформація про стан реалізації послуги надається за допомогою «гарячої лінії»?	Так Ні
	Чи є сервіс е-розсилки (підписки) новин, оновлень та актуальних публікацій?	Так Ні
Аналітика	Засобами порталу реалізовано інструментарій загальної аналітики використання контенту/сервісів порталу за визначеними параметрами (назвою, проміжком)?	Так Ні Частково
	На порталі наводиться статистика загальної кількості за визначений проміжок часу з відображенням динаміки змін:	
	користувачів послуг?	Так Ні
	звернень щодо отримання послуг?	Так Ні
	фактично наданих послуг?	Так Ні
	відмов у наданні послуг?	Так Ні
	оскаржень результатів надання послуг?	Так Ні
	Чи може конкретний користувач одержати інформацію щодо:	
	статистичної кількості власних звернень до порталу, результатів отримання послуг, відмов та оскаржень?	Так Ні Доступ обмежено
	історії надання йому послуг засобами порталу (із зазначенням часових термінів та деталізації)?	Так Ні Доступ обмежено
	За який проміжок часу висвітлюється статистична інформація про кількість:	
	користувачів порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня
	звернень користувачів порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня
	наданих послуг користувачам порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня
	відмов у наданні послуг користувачам порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня
	оскаржень результатів наданні послуг користувачам порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік, відсутня)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня
	звернень конкретного користувача порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня
наданих послуг конкретному користувачу порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня	
відмов у наданні послуг конкретному користувачу порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня	
оскаржень результатів наданні послуг конкретному користувачу порталу (добу, тиждень, місяць, квартал, рік або відсутня зовсім)?	Добу Тиждень Місяць Квартал Рік Відсутня	
Е-демократія	Чи застосовується на порталі такий елемент електронної демократії, як проведення інтерактивного голосування користувачів щодо прийняття владних рішень?	Так Ні Іноді Сервіс відсутній
	Чи застосовується сервіс інтерактивного оцінювання якості послуги після її одержання користувачем на порталі?	Так Не завжди Ні Недоступно
	Чи проводяться на порталі опитування щодо впровадження новітніх проєктів у сфері сервісної діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування?	Так Ні Іноді Сервіс відсутній

Таблиця 2.

## Анкета оцінки порталу за критерієм «повнота інформації»

Показник	Питання (розкривають зміст показників критерію)	Варіанти відповідей (необхідне підкреслити)
Оновленість	Загальний обсяг інформації порталу є важливим для Вас у реальному часі?	Так Ні
	Загальний обсяг інформації на порталі є своєчасним для Вас у реальному часі?	Так Ні
	З якою періодичністю оновлюється інформація на порталі (щодня, щотижня, щомісяця чи більше)?	Щодня Щотижня Щомісяця Більше
	Вкажіть час останнього оновлення інформації на порталі (упродовж доби, тижня, місяця або більше)?	Доба Тиждень Місяць Більше
	Актуальна для Вас інформація оприлюднена на порталі упродовж: останньої доби, тижня, місяця (або більше)?	Доба Тиждень Місяць Більше
	Вкажіть середню кількість новин за добу (визначить добу «новинарність» порталу)?	від 0 до 1 від 1 до 5 від 5 до 10 більше 10
Достатність	У процесі користування порталом, чи знайшли Ви потрібну інформацію?	Так Ні Частково
	Обсяг наповнення інформацією ресурсів порталу є достатнім для оптимального забезпечення потреб користувача?	Так Ні Частково Важко відповісти
	У процесі пошуку необхідної інформації Ви стикались з переадресуванням на зовнішні е-ресурси порталу?	Так Ні Іноді Важко відповісти
Вичерпність	Наявна інформація ресурсів порталу є вичерпною/не потребує додаткових пошуків (наприклад, реєстр послуг, перелік суб'єктів надання послуг тощо)?	Так Ні
	Чи доводилось багаторазово здійснювати пошук інформації на порталі?	Так Ні
	Ви користувались додатковими інформаційними ресурсами для отримання повної відповіді на актуальне питання?	Так Ні Іноді Важко відповісти
Достовірність	Чи виникали у Вас сумніви щодо достовірності інформації на порталі?	Так Ні Іноді
	Чи виникла необхідність перевірити отриману інформацію, звернувшись до відповідних контактних осіб порталу?	Так Ні Іноді Важко відповісти
	Чи є протиріччя (розбіжність) в інформаційному наповненні контенту порталу?	Так Ні Іноді
	Чи є розбіжність між інформацією, отриманою на порталі, та при особистому зверненні до суб'єкту надання послуг?	Так Ні Іноді Важко відповісти
	Оцініть в цілому рівень достовірності інформації на порталі (достовірна, сумнівна, недостовірна)	Достовірна Сумнівна Недостовірна
Насиченість	Чи є необхідними більшість отриманих даних у загальному обсязі інформації?	Так Ні
	Чи зацікавила Вас інформація порталу, що стосується предмету звернення?	Так Ні
	Під час користування чи відволікає увагу ілюстрований/графічний матеріал?	Так Ні
	Чи містить портал зайву інформацію, що заважає користуватись його контентом?	Так Ні Частково
Релевантність	Чи відповідає отримана інформація Вашому запиту?	Так Ні Частково
	Чи забезпечує отримана інформація Ваші потреби, очікування, сподівання (наскільки є корисною для Вас)?	Так Ні Частково
Розгорнутість	Необхідна для Вас інформація достатньо деталізована?	Так Ні
	У Вас виникла потреба отримувати більш розгорнену інформацію на порталі?	Так Ні Іноді
	Портал перевантажено зайвою деталізацією інформації?	Так Ні
	У загальному обсязі важко виділити важливу інформацію?	Так Ні
	Деталізація інформації є вичерпною й не спонукає до додаткових пошуків?	Так Ні Іноді
	До яких ресурсів порталу Ви звертались для отримання більш детальної інформації (локальних, зовнішніх чи до сторонніх е-джерел)?	Локальних Зовнішніх Сторонніх Непотрібно
	Для забезпечення потреб користувача на порталі достатньо:	
Різноманітність	текстового матеріалу?	Так Ні
	ілюстрованого матеріалу?	Так Ні
	графічного матеріалу?	Так Ні
	табличного матеріалу?	Так Ні
	мультимедійного матеріалу (відео, аудіо)?	Так Ні

## Продовження таблиці 2

Ідентичність	У Вас виникала потреба скористатись іншомовними версіями порталу?	Так	Ні	Іноді
	Чи існують розбіжності у тексті різномовних версій порталу?	Так	Ні	Частково
	У різномовних версіях порталу існують розбіжності щодо представлення ілюстрованого/графічного/табличного/мультимедійного (відео-, аудіо-) матеріалу?	Так	Ні	Частково

Таблиця 3

## Анкета оцінки порталу за критерієм «інформаційна відкритість»

Показник	Питання (розкривають зміст показників критерію)	Варіанти відповідей (необхідне підкреслити)		
Обмеження авторизації/реєстрації	Процедура реєстрації на порталі є обов'язковою?	Так	Ні	
	Проходження авторизації на порталі є обов'язковим?	Так	Ні	
	Чи можливе користування інформаційним контентом та сервісами порталу незареєстрованим користувачем?	Так	Ні	Частково
	Можливо отримати на порталі послуги органів влади без відповідної авторизації?	Так	Ні	Частково
	Чи обмежується доступ до локальних та зовнішніх ресурсів порталу після реєстрації та авторизації на порталі?	Так	Ні	Частково
	Чи існують обмеження при реєстрації, що пов'язані з:			
	<i>громадянством користувача?</i>	Так	Ні	
	<i>соціальним статусом користувача?</i>	Так	Ні	
	<i>віком користувача?</i>	Так	Ні	
	<i>статтю користувача?</i>	Так	Ні	
<i>релігійною приналежністю користувача?</i>	Так	Ні		
<i>відсутність електронного паспорту?</i>	Так	Ні		
Суб'єкти надання	На порталі розміщено перелік суб'єктів надання послуг (зокрема органів влади) з описом їхньої структури та функцій?	Так	Ні	Частково
	На порталі представлено контактну інформацію суб'єктів надання послуг?	Так	Ні	Частково
	Чи представлено інформацію щодо графіку роботи суб'єктів надання послуг?	Так	Ні	Частково
	Чи містяться посилання на офіційні е-представництва суб'єктів надання послуг?	Так	Ні	
	На порталі є інформація про безпосередніх виконавців надання послуг?	Так	Ні	Частково
	Чи розміщено інформацію про надання супутніх послуг (друк, ксерокопіювання)?	Так	Ні	Частково
Нормативно-правова база	Портал містить зовнішні е-ресурси що інформують про нормативно-правову базу?	Так	Ні	Частково
	Чи містить портал перелік посилань на сторонні е-ресурси нормативно-правових актів, що регулюють сферу надання державних/муніципальних послуг?	Так	Ні	Частково
	На порталі локально міститься нормативно-правова база у сфері надання послуг?	Так	Ні	
	У разі наявності локального нормативно-правового ресурсу порталу:			
	<i>Чи віділяються окремо новітні законні та підзаконні акти?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>Чи акцентується увага на змінах в інсуючих правових актах?</i>	Так	Ні	Частково
<i>Чи здійснюється інформування про законопроекти та зміни, що готуються до чинних законних/підзаконних актів?</i>	Так	Ні	Частково	
Процедура реалізації послуг	Портал містить перелік (реєстр) послуг органів влади (або інформацію про місце його розташування)?	Так	Ні	
	Чи наявні на порталі зразки заповнення бланків/форм, які потрібні для одержання необхідних послуг органів влади?	Так	Ні	Частково
	На порталі розміщено бланки/форми необхідних документів для скачування (роздрукування) та власноручного заповнення одержувачами послуг?	Так	Ні	Частково
	На порталі розміщено форми для електронного заповнення документів одержувачами послуг органів влади?	Так	Ні	Частково
	На порталі розміщено форми для електронного оскарження результатів надання державних та муніципальних послуг?	Так	Ні	Частково
	На порталі розміщено поетапний опис алгоритму процедури одержання державних та муніципальних послуг?	Так	Ні	Частково



Продовження таблиці 3

Ознайомлення	Під час процедури надання послуг чи здійснюється ознайомлення користувачів з е-версіями чи «сканкопіями» проміжних документів (протоколів нарад, експертиз)?	Так Ні Частково Доступ обмежено
	Чи є можливість ознайомитись із електронними версіями чи «сканкопіями» кінцевих продуктів надання послуг (рішеннями, дозволами, ліцензіями, свідоцтвами тощо)?	Так Ні Частково Доступ обмежено
Перебіг	Чи є відкритою для користувача інформація про перебіг процедури реалізації послуг органів влади (із значенням проміжних та кінцевих строків виконання)?	Так Ні Частково Доступ обмежено
	Чи є прозорою для користувача порталу процедура реалізації послуг?	Так Ні Частково Доступ обмежено
	Чи одержує користувач інформацію від безпосередніх виконавців надання послуги?	Так Ні Доступ обмежено
Трансляції	Чи здійснюються он-лайн трансляції засідань/заходів суб'єктів сервісної діяльності	Так Ні
	<i>У разі наявності он-лайн трансляції:</i>	
	<i>чи регулярно вони здійснюються?</i>	Так Ні Відсутня
	<i>чи анонуються?</i>	Так Ні Відсутня
24/7	<i>чи здійснюються у відкритому доступі без обмежень?</i>	Так Ні Відсутня
	Доступ до користування порталом відкрито у режимі «24/7»?	Так Ні
	На порталі є безкоштовним у користуванні:	
	<i>інформаційний контент (зокрема бази даних)?</i>	Так Ні Частково
	<i>базові сервіси?</i>	Так Ні Частково
	<i>додаткові сервіси?</i>	Так Ні Частково
Громадський контроль	<i>спеціалізовані сервіси?</i>	Так Ні Частково
	Чи міститься опис процедури оскарження процесу/результату реалізації послуг?	Так Ні Частково
	Чи можливо внести пропозиції щодо покращення процедури надання послуг за допомогою окремого сервісу (шляхом заповнення відповідної форми)?	Так Ні E-mail В інший спосіб
	Чи можливо внести пропозицію щодо запровадження нової актуальної для користувача послуги на порталі?	Так Ні E-mail В інший спосіб
Консультавання	Чи оприлюднюється інформація про надання державних і муніципальних послуг, які мають загальносуспільне значення/цінність?	Так Ні Частково Сервіс відсутній
	Робота он-лайн консультантів є доброзичливою, дружелюбною та толерантною?	Так Ні Відсутнє
	Чи запропонували Вам допомогу на сайті під час он-лайн консультації?	Так Ні Відсутнє
	Чи подобається Вам спілкування утримувачів порталу з користувачами?	Так Ні Відсутнє
	У процесі спілкування консультанти порталу:	
	<i>чемно звертались до Вас?</i>	Так Ні Відсутнє
	<i>запрошували до участі у комунікативних заходах?</i>	Так Ні Відсутнє
	<i>прохали ставити їм питання?</i>	Так Ні Відсутнє
	<i>самостійно пропонували свої послуги?</i>	Так Ні Відсутнє

Таблиця 4

Анкета оцінки порталу за критерієм «технічне забезпечення»

Показник	Питання (розкривають зміст показників критерію)	Варіанти відповідей (необхідне підкресліть)
Ефективність роботи порталу	Траплялись випадки неповного завантаження сторінок?	Так Ні
	Чи було випадки, коли сторінки взагалі не завантажувались?	Так Ні
	Як швидко завантажуються сторінки порталу у процесі користування контентом та сервісами порталу?	Миттєво Повільно Швидко Дуже помалу
	Деякі сторінки порталу завантажуються довше, ніж інші?	Так Ні
	Вам доводиться довго чекати оброблення запиту під час користування сервісами порталу (наприклад пошуком)?	Так Ні Іноді

## Продовження таблиці 4

	Чи виникала у Вас потреба самостійно щось налаштувати на порталі з метою зручності роботи?	Так	Ні	Іноді
	Чи можливо змінити індивідуальні налаштування portalу відповідно до уподобань/особливостей користувача?	Так	Ні	Частково
	Чи можлива зміна навігаційних сценаріїв-налаштувань відповідно до різних категорій користувачів portalу?	Так	Ні	Частково
	Чи скористались Ви сервісом налаштувань portalу?	Так	Ні	
	Існують версії завантаження portalу для мобільних пристроїв (гаджетів)?	Так	Ні	Частково
	Вам вдалось скористатись можливостями portalу з мобільних пристроїв?	Так	Ні	
	Чи виникають складнощі при користуванні порталом через мобільні засоби?	Так	Ні	Частково
	Можливо скористатись контентом/сервісами portalу, застосовуючи:			
	<i>застарілі версії програмного забезпечення?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>застаріле комп'ютерне обладнання?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>різні версії/види комп'ютерних програм (зокрема браузерів)?</i>	Так	Ні	Частково
	Коректне користування порталом потребує скачування нетипових програм?	Так	Ні	Частково
	Портал містить посилання на скачування програмних продуктів, які необхідні для його оптимальної роботи?	Так	Ні	Частково
	Запропоновані для скачування програми є безоплатними?	Так	Ні	Частково
Чи використовували Ви «хмарні» технології у процесі користування контенту/сервісами portalу?	Так	Ні	Частково Сервіс відсутній	
Придатність контенту	Чи коректно відображається текст та графіка (таблиці, малюнки, діаграми) контенту при ознайомленні з інформацією portalу?	Так	Ні	Частково
	Чи відображаються коректно для ознайомлення зразки/шаблони/бланки необхідні для надання послуг (за обов'язкової умови незмінності структури та форми)?	Так	Ні	Частково Сервіс відсутній
	Вам вдалося здійснити операції з імпорту/експорту електронно-документованої інформації засобами portalу?	Так	Ні	Частково Сервіс відсутній
	Чи коректно відображаються текстові/графічні матеріали контенту після їх експортування (скачування) з portalу?	Так	Ні	Частково Сервіс відсутній
	Чи коректно відображається текстові/графічні матеріали контенту після їх імпортування до portalу?	Так	Ні	Частково Сервіс відсутній
	Фрагменти текстової/графічної інформації копіюються засобами браузера до офісних редакторів користувача без спотворень?	Так	Ні	
	Необхідні для заповнення документи (шаблони та бланки) скачуються з portalу у прийнятному форматі для подальшого збереження/редагування (PDF, DOC, ODF)?	Так	Ні	Не скачується Сервіс відсутній
Чи зберігають автентичність представлені для ознайомлення «сканкопії» оригіналів проміжних та кінцевих документів	Так	Ні	Доступ обмежено Сервіс відсутній	
	Чи виникли у Вас проблеми упродовж процедури реєстрації/авторизації на порталі?	Так	Ні	Частково Сервіс відсутній
	Чи виникли у Вас проблеми з користуванням навігаційними сервісами portalу через неправильність їх функціонування?	Так	Ні	Іноді Сервіс відсутній
Технологічна придатність базових, додаткових та спеціалізованих сервісів	Чи коректно працюють пошукові сервіси portalу при виборі певних параметрів?	Так	Ні	Частково
	Чи коректно функціонують сервіси інтерактивної комунікації (спілкування) на порталі?	Так	Ні	Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно функціонують сервіси інтерактивного консультування та допомоги на порталі?	Так	Ні	Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Для одержання необхідної послуги чи вдалося Вам скачати (роздрукувати) відповідні зразки, форми та бланки?	Так	Ні	Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Вам вдалося коректно заповнити електронну форму на порталі у процесі запиту надання послуги?	Так	Ні	Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно працює сервіс он-лайн заповнення електронних форм для отримання послуг органів влади?	Так	Ні	Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи достатньо існуючого інструментарію/функціоналу сервісів portalу для електронного заповнення всієї необхідної документації для отримання послуги?	Так	Ні	Доступ обмежено Не власник ЕЦП
	Вам вдалося надіслати заповнену е-форму для одержання необхідної послуги?	Так	Ні	Сервіс відсутній
	На порталі виникали помилки під час застосування Вами технології ЕЦП?	Так	Ні	Не власник ЕЦП
	Чи виникала необхідність здійснити дистанційну оплату за надану послугу?	Так	Ні	Доступ обмежено

Продовження таблиці 4

	Чи траплялись на порталі технологічні збої під час здійснення електронних платежів за надану послугу?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно функціонує сервіс інтерактивного відстеження стану реалізації послуги органів влади?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Траплялись збої (переривання, зависання, гальмування) упродовж он-лайн заходів (трансляцій, конференцій, вебінарів) що перешкождали їх проведенню?	Так Ні Доступ обмежено Іноді Сервіс відсутній
	Чи коректно працює сервіс отримання електронних результатів надання державних/муніципальних послуг?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Вам вдалося одержати державну/муніципальну послугу в електронному вигляді, або е-повідомлення про її виконання?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно функціонують сервіси інтерактивного оскарження результатів надання послуг органів влади?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно працює сервіс загальної аналітики/статистики користування порталом за визначеними параметрами?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно працює сервіс індивідуальної аналітики користування порталом за визначеними параметрами?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Чи коректно функціонують сервіси електронного голосування (обговорення, оцінки послуг тощо)?	Так Ні Доступ обмежено Сервіс відсутній
	Надійність роботи	Чи є повторення ідентичної інформації на сторінках portalу?
Чи помічали Ви наявність застарілих даних на порталі?		Так Ні
Чи спостерігали Ви відсутність необхідної інформації при переадресуванні на відповідне посилання?		Так Ні
Чи містить портал невірні гіперпосилання (переадресування)?		Так Ні
Чи виникали проблеми пов'язані з недоступністю сервісів?		Так Ні
Виникали програмні помилки при користуванні порталом?		Так Ні
Чи наявні помилки/збої при застосуванні базових сервісів portalу?		Так Ні
Чи наявні помилки/збої при застосуванні додаткових сервісів portalу?		Так Ні
Чи наявні помилки/збої при застосуванні спеціалізованих сервісів portalу?		Так Ні

Таблиця 5

Анкета оцінки portalу за критерієм «зручність користування»

Показник	Питання (розкривають зміст показників критерію)	Варіанти відповідей (необхідне підкреслити)
Зрозумілість (простота) інтерфейсу/структури	Чи ефективно використовується місце на сторінках portalу?	Так Ні Частково
	Portal містить зайві сторінки?	Так Ні
	Portal містить порожні сторінки?	Так Ні
	Інформація на сторінках розміщена рівномірно?	Так Ні
	Чи перевантажені сторінки зайвою інформацією?	Так Ні Частково
	Чи зручно сформовано перелік рубрик навігаційної панелі?	Так Ні Частково
	Рубрики навігаційної панелі portalу логічно розташовані?	Так Ні Частково
	Рубрики навігаційної панелі перевантажені інформацією?	Так Ні Частково
	Навігаційна панель містить рубрики, які слід об'єднати?	Так Ні
	Чи є інформація для виділення в окрему (нову) рубрику?	Так Ні
	Чи можливо одразу швидко оцінити (одночасно охопити поглядом) зміст та логічні розділи навігаційної панелі portalу?	Так Ні
	Чи є популярні (важливі) рубрики portalу, до яких організовано швидкий доступ (за один клік)?	Так Ні Не до всіх Важко відповісти
	Наскрізне меню portalу є зручним у користуванні?	Так Ні Частково
	Є можливість покрокового перегляду раніше відкритих сторінок portalу за допомогою наскрізного меню?	Так Ні Частково
	В цілому структура portalу є простою (елементарною)?	Так Ні
	Архітектура portalу є зрозумілою/зручною для Вас?	Так Ні Частково

## Продовження таблиці 5

	Чи зручні внутрішні посилання на сторінках порталу?	Так	Ні	Частково
	Портал перевантажено перехресними посиланнями?	Так	Ні	Частково
	Ви швидко дістаєтесь до необхідної сторінки порталу?	Так	Ні	
	Скільки у середньому Вам доводиться зробити кроків («кліків») для переходу на необхідну сторінку порталу?	<3 4	3 >5	
Прийнятність дизайну	Вам до вподоби візуальне оформлення порталу?	Так	Ні	Частково
	Ви швидко втомлюєтесь переглядаючи сторінки порталу?	Так	Ні	Іноді
	Кольорова палітра порталу є прийнятною для Вас?	Так	Ні	Частково
	Оформлення сторінок порталу (за кольоровою палітрою, заставками, фоном тощо) витримано у єдиному стилі?	Так	Ні	Частково
	Чи є зручним для сприйняття стиль шрифту на порталі?	Так	Ні	Частково
	Вас дратують кольори оформлення порталу?	Так	Ні	Іноді
	Яким на Вашу думку є стиль оформлення порталу?	Сучасним	Застарілим	
	В оформленні сторінок порталу відчувається загально-художня цілісність?	Так	Ні	Не завжди
	Чи доречно використовуються такі елементи порталу як:			
	«фрейми»?	Так	Ні	Частково
	«банери»?	Так	Ні	Частково
	«віджети»/ «портлети»?	Так	Ні	Частково
	Анімаційні засоби порталу привертають Вашу увагу?	Так	Ні	Частково
	В цілому анімаційне оформлення заважає Вам?	Так	Ні	
Можливо обрати зручне масштабування зображення при користуванні порталом?	Так	Ні		
Читабельність	Виклад інформації на порталі є послідовним і логічним?	Так	Ні	Частково
	У текстових матеріалах є порушення єдності стилю?	Так	Ні	Частково
	Мова подання інформації є простою/зрозумілою/доступною?	Так	Ні	Частково
	У тексті використовується багато скорочень/аббревіатур?	Так	Ні	
	Абревіатурні скорочення є зрозумілими для Вас?	Так	Ні	Частково
	Чи існує розшифрування аббревіатур на порталі?	Так	Ні	Частково
	У тексті є незрозумілі вузькопрофільні терміни?	Так	Ні	
У цілому, чи вважаєте Ви текст е-ресурсу читабельним?	Так	Ні		
Ергономіка сервісів	Чи зручними у користуванні є такі базові сервіси порталу, як:			
	<i>процедура реєстрації/авторизації?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>навігація (навігаційний серфінг)?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>інструментарій пошуку?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>інструментарій аналітики/статистики?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>інтерактивне спілкування, консультування (допомога)?</i>	Так	Ні	Частково
	Чи є зручними у користуванні процедура сервісу застосування ЕЦП на порталі?	Так	Ні	Сервіс відсутній
	Чи є зручними у користуванні процедура сервісу здійснення електронної оплати за надання послуг засобами порталу?	Так	Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено
	Чи є зручними у користуванні такі спеціалізовані сервіси порталу, як:			
	<i>експортування з порталу (зокрема, скачування або друкування) відповідних зразків, форм та бланків для ознайомлення та тактильного заповнення</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено
	<i>електронне заповнення необхідних документів у процесі надання послуг (експортування на портал)?</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено
	<i>інтерактивне відстеження (зокрема інформування) перебігу здійснення процесу надання послуг?</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено
	<i>інтерактивне оскарження результатів/продуктів надання послуг?</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній
<i>одержання результатів надання послуг органів влади в електронному вигляді ;</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній	
<i>проведення інтерактивного голосування, обговорення, оцінювання?</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній	
<i>он-лайн трансляції заходів/засідань?</i>	Так	Ні	Сервіс відсутній	
Негіпове користування	Чи створено умови для користування функціоналом порталу:			
	<i>іноземцями та національним меншинами (завдяки багатомовності контенту)?</i>	Так	Ні	
	<i>особам з особливими потребами (вадами зору, слуху тощо)?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>при відсутності стаціонарних засобів вводу інформації (клавіатури)?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>при обмеженій швидкості/нестійкому покритті мережі?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>за різних умов освітлення (темряви, сутінок, надмірної яскравості тощо)?</i>	Так	Ні	Частково
Чи передбачено завантаження спрощеної версії відображення сторінок порталу (з вимкненням анімації, додатковим функціоналом тощо)?	Так	Ні		

Продовження таблиці 5

Наявність додатково-допоміжних матеріалів та сервісів	У якості додатково-допоміжної інформації, чи присутній на порталі каталог корисних посилань?	Так	Ні
	За наявності, чи містить каталог корисних посилань недоречну (зайву) інформацію (зокрема рекламу)?	Так	Каталог відсутній Ні Важко відповісти
	На порталі розміщено допоміжні довідки про зміст контенту, опис розділів, групування посилань тощо?	Так	Частково Ні Важко відповісти
	Чи присутні допоміжні матеріали для користування с особовими потребами?	Так	Ні Частково
	Чи виникала потреба в он-лайн допомозі з користування сервісами portalу?	Так	Ні
	Чи присутній на порталі сервіс он-лайн допомоги?	Так	Ні
	Чи є зрозумілим сервіс он-лайн допомоги?	Так	Ні Частково
	Чи економить Ваш час користування сервісом он-лайн допомоги?	Так	Ні
	Надається кваліфіковано он-лайн допомога при користуванні сервісами portalу?	Так	Ні Частково
	На порталі містяться інструкції щодо користування базовими сервісами?	Так	Ні Частково
	На порталі є окремі інструкції з користування такими базовими сервісами, як:		
	реєстрація/авторизація?	Так	Ні
	пошук?	Так	Ні
	аналітика/статистика?	Так	Ні
	Чи містяться інструкції з користування спеціалізованими сервісами portalу?	Так	Ні Частково
	На порталі є окремі інструкції з користування такими спеціалізованими сервісами, як:		
	надання електронних послуг (щодо загальної процедури)?	Так	Ні
	електронне заповнення необхідних документів у процесі надання послуг?	Так	Ні
	інтерактивне відстеження перебігу здійснення процесу надання послуг?	Так	Ні
	інтерактивне оскарження результатів/продуктів надання послуг?	Так	Ні
	проведення інтерактивного голосування?	Так	Ні
	застосування ЕЦП?	Так	Ні
	електронна оплата послуг?	Так	Ні
	передача персональних даних?	Так	Ні
	Чи є мультимедійні навчальні засоби користування базовими сервісами portalу?	Так	Ні Частково
	Чи є мультимедійні навчальні засоби з користування додатковими сервісами?	Так	Ні Частково
	Чи є мультимедійні навчальні засоби з користування спец сервісами portalу?	Так	Ні Частково
За наявності, на порталі є корисні для Вас мультимедійні навчальні засоби?	Так	Ні Частково	
При користуванні базовими/спеціалізованими сервісами portalу застосовується інструмент «підказка» (при виборі параметрів у процесі використання пошуку)?	Так	Ні Частково	

Таблиця 6

Анкета оцінки portalу за критерієм «безпе́чність користування»

Показник	Питання (розкривають зміст показників критерію)	Варіанти відповідей (необхідне підкресліть)
Ідентифікація	На якому етапі користування здійснюється реєстрація користувача?	При вході При одержанні послуги У іншому випадку Відсутня
	На якому етапі передбачена авторизація на порталі для вже зареєстрованих користувачів?	При вході При одержанні послуги У іншому випадку Відсутня
Профілювання	Чи здійснюється розмежування користувачів за різними категоріями?	Так Ні
	Чи розмежовуються права доступу до контенту та сервісів portalу для різних категорій зареєстрованих користувачів?	Так Ні Частково
	Чи застосовуються на порталі різні навігаційні сценарії-налаштування відповідно до кожної категорії користувачів?	Так Ні

Продовження таблиці 6

Оповіщення	Чи працює на порталі система оповіщення користувачів portalу про: <i>обмеження щодо роботи з певним інформаційним контентом, ресурсом, сервісом?</i>	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	<i>дотримання конфіденційності здійснення електронних операцій (перевірки та контролю цілісності)?</i>	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	<i>блокування дій з незаконного доступу до їх інформації пов'язаної з користуванням сервісів portalу?</i>	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	<i>реєстрацію на порталі з метою підтвердження його особи (через SMS/e-mail повідомлення)?</i>	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	<i>використання профілю на порталі (надсилання коду-підтвердження через SMS/e-mail повідомлення)?</i>	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	Захист даних	Чи забезпечено на порталі конфіденційність передачі даних?	Так	Ні
При транспортуванні даних порталом використовуються захищені канали?		Так	Ні	Частково
На Вашу думку, який рівень захищеності portalу від несанкціонованого проникнення («хакерських» атак)?		Високий Низький		Середній Незрозуміло
Засобами portalу здійснюється контроль цілісності файлів та скриптів?		Так	Ні	Частково Важко відповісти
Для захисту portalу використовуються міжмережеві екрани «проактивного» захисту від «хакерських» атак?		Так	Ні	Частково Важко відповісти
Для захисту здійснюється аналіз відповідності мережевих пакетів встановленим правилам та критеріям безпеки ISO?		Так	Ні	Частково Важко відповісти
ЕЦП	Ви є власником ЕЦП?	Так	Ні	
	Чи можливо отримати на порталі у повному обсязі е-послуги за наявності у Вас ЕЦП?	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	Чи можливо отримати на порталі у повному обсязі е-послуги за відсутності власного ЕЦП?	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
	Чи існує сервіс он-лайнової перевірки справжності одержаного користувачем документу через портал послуг або центри їхнього надання?	Так Ні	Сервіс відсутній Доступ обмежено	
Програмні продукти	Чи міститься інформація про виробників програмних продуктів, що застосовані у процесі створення portalу?	Так	Ні	Іноді Важко відповісти
	На порталі оприлюднені назви програмних продуктів, з позначенням сервісів де саме вони використовуються?	Так	Ні	Іноді Важко відповісти
	На порталі міститься інформація про ліцензійні умови щодо використання програмних продуктів?	Так	Ні	Іноді Важко відповісти
	Яке програмне забезпечення за умови ліцензійних угод використовуються при побудові portalу (тільки відкрите програмне забезпечення, тільки пропріетарне програмне забезпечення, змішане використання)?	Відкрите й пропріетарне Відкрите й пропріетарне Важко відповісти		

Таблиця 7

Анкета оцінки portalу за критерієм «популяризація користування»

Показник	Питання (розкривають зміст показників критерію)	Варіанти відповідей (необхідне підкреслити)		
Популярність	<b>На порталі можливо отримати інформацію про:</b>			
	<i>рейтинг його популярності у світі?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>рейтинг його популярності в країні?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>про сегментацію його популярності серед користувачів інших країн світу (географічне розподілення аудиторії)?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>про демографічне розподілення користувацької аудиторії?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>про соціальне розподілення користувацької аудиторії?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>про соціальне та демографічне розподілення аудиторії користувачів portalу?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>рейтинг популярних послуг (з деталізацією за категоріями, видами, групами)</i>	Так	Ні	Частково
	<i>рейтинг популярних сервісів portalу?</i>	Так	Ні	Частково
	<i>рейтинг популярних ресурсів portalу?</i>	Так	Ні	Частково
<i>рейтинг популярних запитань користувачів щодо функціонування portalу?</i>	Так	Ні	Частково	

Розташування	Електронний ресурс є окремим порталом послуг, що має власну е-адресу		
	з доменом урядової організації ( <a href="http://www.posligy.gov.ua">www.posligy.gov.ua</a> , <a href="http://www.ermis.gov.gr">www.ermis.gov.gr</a> )?	Так	Ні
	інші доменні зони урядових організацій ( <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a> , <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a> )?	Так	Ні
	Електронний ресурс інтегровано до:		
	єдиного урядового порталу країни ( <a href="http://www.usa.gov">www.usa.gov</a> , <a href="http://www.brasil.gov.br">www.brasil.gov.br</a> )?	Так	Ні
	екстранет-порталу «електронна країна» найвищого рівня розвитку E-government, як то <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a>	Так	Ні

Таблиця 8

### Анкета оцінки порталу за суб'єктивними критеріями електронної взаємодії

Визначте етап реалізації електронної взаємодії порталу:		Варіант відповіді								
<b>I етап – Інформативно-організаційний:</b> на е-ресурсі для ознайомлення розповсюджено загальну інформацію про процедуру реалізації державних/муніципальних послуг та суб'єкти їхнього надання (органи державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, які перебувають в їхньому управлінні).		<input type="checkbox"/>								
<b>II етап – Комунікативно-забезпечувальний:</b> у контенті е-ресурсу створено необхідні масиви (бази) даних про послуги органів влади та розміщено необхідні форми, бланки, шаблони, зразки з метою «скачування», їх власноручного заповнення й подальшого особистого подання до відповідних суб'єктів (або центрів надання послуг).		<input type="checkbox"/>								
<b>III етап – Інтерактивно-процедурний:</b> на е-ресурсі розпочато двосторонню реалізацію взаємодії надавач-користувач державних/муніципальних послуг через безпосереднє електронне заповнення й імпортування на портал відповідних форм, бланків і шаблонів, а також проведення моніторингу процедури надання сервісу (отримання інформації про її перебіг) із зазначенням конкретних виконавців, кінцевого строку реалізації та місця одержання результатів.		<input type="checkbox"/>								
<b>IV етап – Операційно-транзакційний:</b> на е-ресурсі повністю забезпечено завершену операцію двосторонньої взаємодії надавача з користувачем державної/муніципальної послуги, який звертаючись для її отримання (подаючи всі необхідні е-документи), має можливість не тільки інтерактивно моніторити процес реалізації сервісу (одержувати інформацію про хід процедури), але й отримує кінцевий результат (продукт) виконання в електронному вигляді із застосування ЕЦП, здійснивши відповідні е-платежі.		<input type="checkbox"/>								
Визначте види електронної взаємодії «надавач-користувач»:										
<b>G2B:</b> влада – бізнес (суб'єкти підприємницької діяльності)		Так Ні								
<b>G2C:</b> влада – громадяни країни		Так Ні								
<b>G2E:</b> влада – зайняті громадяни		Так Ні								
<b>G2F:</b> влада – іноземні громадяни		Так Ні								
<b>G2G:</b> влада – влада (ОДВ та ОМС)		Так Ні								
<b>G2H:</b> влада – домогосподарства		Так Ні								
<b>G2K:</b> влада – знання (освіта, наука, інновації)		Так Ні								
<b>G2M:</b> влада – армія (військова служба)		Так Ні								
<b>G2N:</b> влада – третій сектор (недержавні, громадські організації)		Так Ні								
<b>G2R:</b> влада – релігійні рухи (служителі церкви)		Так Ні								
Визначте етапи електронної взаємодії за кожним її видом «надавач-користувач»:										
Вид взаємодії	<b>G2B</b>	<b>G2C</b>	<b>G2E</b>	<b>G2F</b>	<b>G2G</b>	<b>G2H</b>	<b>G2K</b>	<b>G2M</b>	<b>G2N</b>	<b>G2R</b>
Етап взаємодії (I, II, III, IV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Визначте питому вагу (співвідношення) локальних/зовнішніх сервісів за кожним видом е-взаємодії <sup>1</sup> :										
Види взаємодії	<b>G2B</b>	<b>G2C</b>	<b>G2E</b>	<b>G2F</b>	<b>G2G</b>	<b>G2H</b>	<b>G2K</b>	<b>G2M</b>	<b>G2N</b>	<b>G2R</b>

<sup>1</sup> в залежності від місця знаходження інструментарію (сервісів) надання, послуги слід поділяти на внутрішні (локальні, від англ. «local»), що реалізуються безпосередньо засобами даного порталу, та зовнішні (делеговані від англ. «outside»), що надаються через переадресування на інші сайти суб'єктів їхньої реалізації.

Продовження таблиці 8

Локальні (local), %	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Зовнішні (outside), %	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Вкажіть, яким чином на порталі відбувається групування (градація) послуг</b>										
Видами електронної взаємодії «надавач-користувач»									Так	Ні
Алфавітом									Так	Ні
Життєвими обставинами (епізодами)									Так	Ні
Етапами життя									Так	Ні
Галузями життєдіяльності									Так	Ні
Суб'єктами їхнього надання									Так	Ні
_____ (вказіть інше групування послуг, яке представлено на порталі)									Так	Ні

Наприкінці анкетування користувачу пропонується висловити власне враження щодо інформаційного наповнення та функціоналу сервісів portalу. В підсумкових коментарях щодо оцінювання portalу користувачу запропоновано вказати, чи вдалось йому зареєструватись на порталі та отримати замовлену послугу. Окрім цього пропонується висловити рекомендації щодо покращення проведення анкетування.

1. Оцінюється якість наповнення контенту та функціональність сервісів portalу (шляхом заповнення експертами спеціальних форм оцінки анкетування користувачів) згідно зі спеціально розробленою методикою шляхом виставлення відповідних балів на основі порівняння базових показників об'єктивних та суб'єктивних критеріїв відповідності еталонним (оптимальним) значенням.

2. Розраховуються підсумкові аналітико-статистичні показники методики оцінювання порталів державного управління та місцевого самоврядування, головним серед яких є *індекс державно-управлінських електронних послуг країни* (індекс електронної реалізації сфери надання послуг порталними засобами або Екстранет мережею) –  $I_{e-service}$ .

3. Аналізуються дані оцінювання, виявляються недоліки та помилки у роботі кожного з досліджуваних порталів, на основі одержаної аналітики (зокрема, рейтингів порталів органів влади країн світу) визначаються позитивні здобутки з реалізації надання якісних державних та муніципальних послуг населенню.



4. Прогнозується подальший розвиток е-взаємодії з засобами порталів послуг органів влади та рекомендується застосування в Україні виявлених позитивних здобутків з урахуванням вітчизняних нормативно-правових, інституційних, державно-управлінських та соціальних особливостей.

Оцінювання проводиться вітчизняними експертами, які аналізують проведені результати анкетування користувачів – пересічних споживачів електронних послуг (у кількості 10–15 осіб з кожного електронного ресурсу). До групи експертів, рекомендується залучати до 10 фахівців-аналітиків у сфері E-government, аналізу державної політики, громадянського суспільства, інформаційної відкритості та підзвітності органів влади.

**Висновки.** В рамках авторської методики оцінювання порталів органів влади запропоновано анкети користувачів державних та муніципальних е-послуг за 50 показниками системи 11 об'єктивних критеріїв. Анкетування користувачів відіграє роль важливого інструменту – засобу процедури оцінювання у здійсненні аналізу політики формування та розбудови порталів послуг, оскільки є частиною акцепту здійснення подальшого управління цими електронними ресурсами, яке орієнтоване на результати в контексті належного врядування. Одержані результати анкетування дозволяють об'єктивно виявити позитивні/негативні сторони наповнення контенту та оцінити якість функціонування сервісів порталів послуг державного управління та місцевого самоврядування, аналізу яких автор приділить увагу в подальших наукових дослідженнях.

### **Література.**

1. Карпенко О. Показники та форми оцінювання анкет користувачів порталів державних та муніципальних послуг / Олександр Карпенко // Актуальні проблеми державного управління: Збірник наукових праць ОРІДУ. – 2013. – Вип. 2(54). – С. 57–67.

2. Карпенко О. В. Методика оцінки порталів послуг органів державного управління / О. В. Карпенко // Науковий вісник Академії муніципального управління: Збірник наукових праць. – К.: Видавничо-

поліграфічний центр Академії муніципального управління, 2013. – Вип. 3. – С. 135–146.

3. Нормативно-правове забезпечення сфери надання дозвільних послуг органами виконавчої влади України / О. В. Карпенко // Науковий вісник Академії муніципального управління. – К. : Видавничо-поліграфічний центр Академії муніципального управління, 2013. – Вип. 4. – С. 128–136.

4. Карпенко О. Формування правових засад сервісної діяльності органів державної влади в Україні: комунікативний аспект розвитку / Олександр Карпенко // Актуальні проблеми державного управління: Збірник наукових праць ОРІДУ. – 2013. – Вип. 4(56). – С. 61–71.

5. ISO 9241-151:2008 Ergonomics of human-system interaction - Part 151: Guidance on World Wide Web user interfaces (ISO 9241-151:2008 Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 151. Руководство по пользовательскому интерфейсу Всемирной паутины).

6. НД ТЗІ 2.5-004-99 «Критерії оцінки захищеності інформації в комп'ютерних системах від несанкціонованого доступу».

7. ГОСТ Р ИСО/МЭК 15408-1-2002 Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Критерии оценки безопасности информационных технологий. Часть 1. Введение и общая модель [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/47/47962.shtml/> – Заголовок с экрана.

8. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/МЭК 15408-2-2002 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Критерии оценки безопасности информационных технологий. Часть 2. Функциональные требования безопасности» (принят постановлением Госстандарта РФ от 4 апреля 2002 г. N 133-ст)

9. ГОСТ Р ИСО/МЭК 15408-3-2002 Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Критерии оценки безопасности информационных технологий. Часть 3. Требования доверия безопасности.

10. ISO/IEC 27002:2005 Information technology – Security techniques – Code of practice for information security management (ISO/IEC 27002:2005 Практические правила управления информационной безопасностью).