

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА  
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ ТА  
АДМІНІСТРУВАННЯ**

**«ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО  
УРЯДУВАННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО  
САМОВРЯДУВАННЯ»**

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

Виконав: студентка 2 курсу  
магістерського рівня  
Спеціальності: 281 «Публічне  
управління та адміністрування»  
Освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та  
адміністрування»

Євстратова Катерина Олександрівна

Керівник: кандидат наук з державного  
управління, доцент  
Ключевський Володимир Іванович

Рецензент: член Національного  
агентства кваліфікацій, кандидат наук з  
державного управління,  
Кучер В'ячеслав Анатолійович

Івано-Франківськ, 2022

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. Функціонування електронного урядування на сучасному етапі розвитку України</b> .....	7
1.1 Поняття і суть електронного урядування .....	7
1.2 Етапи запровадження електронного урядування.....	12
1.3 Міжнародний досвід запровадження та функціонування електронного урядування.....	19
<b>РОЗДІЛ 2. Механізми упровадження електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування</b> .....	32
2.1 Інформатизація регіону – необхідна умова впровадження технологій електронного урядування .....	32
2.2 Веб-сайт органу влади як платформа для взаємодії між органом влади іта громадянськістю .....	36
<b>РОЗДІЛ 3. Основні напрямки удосконалення механізмів електронного урядування</b> .....	49
3.1 Перешкоди та проблеми при запровадженні електронного урядування в органи влади .....	49
3.2 Пріоритетні напрями впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування .....	54
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	64
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	66

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* На сучасному етапі розвитку України впровадження новітніх технологій дозволить прискорити інтегрування до європейських стандартів взаємодії й формування державної політики у всіх сферах життєдіяльності. Електронне урядування має стати наріжним каменем у побудові прозорої, зрозумілої та доступної системи управління на місцях, що, насамперед, відобразиться в удосконаленні стилю та методів діяльності органів місцевого самоврядування.

Оптимізація управлінських процесів, спрощення операційних аспектів взаємодії, покращення культури обміну даними, різновекторність інформаційної комунікації та сучасні інформаційні технології – можуть стати результатом упровадження електронного урядування на всіх управлінських рівнях і в усіх напрямках громадянського суспільства.

Адже для зміцнення демократії та подальшого її успішного функціонування в Україні на етапі інтеграції до Європейського Союзу є ключовим фактором сприйняття нас на світовому рівні й надання підтримки у розбудові держави у післявоєнний період.

Слід виокремити наукові дослідження у галузі електронного урядування в працях таких авторів, як К.Андерсен, Т.Беккер, К.Белламі, К.Гейселхарт, Б.Лоадер, М.Малкіа, А.Нілсон, Дж.Тейлор, К.Ханер, К.Шедлер, Дж.Янг та ін.

Окреслювали питання впровадження і розвитку електронного урядування в органах влади такі українські науковці та дослідники, як О.Баранов, А.Голобуцький, М.Дурман, І.Клименко, В.Клюцевський,

І.Коліушко, О.Шевчук, С.Чукот та інші, у роботах яких розглянуто стан розвитку інформаційного суспільства, нове місце і роль держави в такому суспільстві, використання ІКТ в державному управлінні, сутність електронного урядування, методи та принципи його організації.

*Робота підготовлена у рамках теми наукової програми кафедри економіки, менеджменту та адміністрування факультету бізнесу і права Херсонського державного університету «Упровадження сучасних концепцій лідерства у практику управління бізнес-процесами» (0120U101547, керівник – професорка Тюхтенко Н.А.).*

*Мета роботи* – розгляд проблем та перспектив впровадження технологій електронного урядування в систему управління містом.

Досягнення цієї мети передбачає вирішення завдань, що включають:

- проаналізувати основні поняття, суть електронного урядування та етапи його організації;
- узагальнити зарубіжний досвід впровадження електронного уряду;
- дослідити стан впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування;
- визначити перешкоди та проблеми при формуванні електронного урядування;
- виробити пріоритетні напрями впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування.

*Об'єктом дослідження є* механізми електронного урядування.

*Предмет дослідження* – удосконалення механізмів електронного урядування на сучасному етапі державотворення.

*Методи дослідження:* загальнонаукові і спеціальні методів, логічного, етимологічного та порівняння – при поглибленому аналізі понятійного апарату і формуванні теоретичної бази дослідження;

категоріального аналізу – при уточненні таких понять, як «електронний уряд» та «електронне урядування»; системного аналізу – для визначення ступеня інформатизації та готовності публічних органів влади до взаємодії з громадянами за допомогою ІКТ; порівняльного аналізу – при вивченні джерел з проблематики дослідження та для узагальнення зарубіжного досвіду розробки та реалізації електронного уряду; аналізу та узагальнення – для теоретичного обґрунтування результатів дослідження.

*До методологічної бази магістерського дослідження увійшли матеріали місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, спеціальна література, законодавчо-нормативні джерела, інформація з джерел Інтернету.*

*Наукова новизна одержаних результатів* полягає у застосуванні новацій під час пошуку механізмів удосконалення технологій електронного урядування органів місцевого самоврядування з урахуванням досвіду євроінтеграційних процесів та післявоєнної розбудови держави.

*Практичне значення одержаних результатів* характеризується у можливості їх використання посадовими особами місцевого самоврядування як під час планування поточної роботи, так і під час визначення механізмів покращення підходів у формуванні стратегічних цілей впровадження технологій електронного урядування.

*Апробація результатів дослідження.* Результати магістерського дослідження висвітлені на Міжнародній науково-практичній конференції «СТРАТЕГІЧНІ ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ, СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПРАВА В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ», яка пройшла 03-04 листопада 2022 року.

У рамках дослідження здійснена 1 публікація у збірнику тез Міжнародної науково-практичної конференції «СТРАТЕГІЧНІ

ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ, СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПРАВА В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ» (03-04 листопада 2022 року).

Логіка проведеного дослідження зумовила *структуру роботи*: вступ, три основні розділи та висновки. Загальний обсяг роботи складає 71 сторінка. Список використаних джерел містить 55 найменування. У роботі вміщено 1 таблиця.

## **РОЗДІЛ 1. Функціонування електронного урядування на сучасному етапі розвитку України**

### **1.1 Поняття і суть електронного урядування**

Поняття «електронне урядування» на сьогодні вже не є цілком невідомим і новим, як це було кілька років тому. Пов'язуючи його з доступом до публічної інформації, можна сказати, що воно є ефективним засобом забезпечення такого доступу, а отже, сприяє прозорості та ефективності діяльності публічної адміністрації. З метою визначення змісту і ролі електронного урядування у даному контексті перш за все необхідно з'ясувати, що слід розуміти під самим поняттям «електронне урядування».

Як зазначає О.П. Голобуцький «існує багато дилем з приводу визначення цього поняття. Так, наприклад, на Заході поняття «e-government» – (дослівний переклад – «електронний уряд») не завжди розуміли однозначно. У певний час так називали футуристичний уряд «електронних громадян», що регулює життя і безпеку мережі в цілому й електронний бізнес зокрема. У сучасному розумінні термін «e-government» тлумачиться набагато ширше, ніж «електронний уряд» чи навіть більш правильне визначення – «електронне управління державою», тобто використання в органах державного управління сучасних технологій, у тому числі й Інтернет-технологій.

Отже, однозначного визначення «електронного уряду» сьогодні не існує. Дослівний переклад «e-government» не зовсім точний за змістом. Зрозуміло, що мається на увазі не тільки мережева інфраструктура виконавчої влади, а в цілому і вся інфраструктура органів влади. Можливо, мова повинна йти про «електронну державу», «електронний державний апарат», електронну інфраструктуру держави, державу інформаційного суспільства, або ж «електронне урядування». Замість «електронного уряду» більш доречно говорити про державну мережеву інформаційну інфраструктуру як інформаційно-комунікаційну систему, що забезпечує оптимальне, з погляду суспільства, функціонування всіх гілок і рівнів державної влади.

Визначення електронного урядування формується фахівцями, виходячи з різних принципів. Одні автори віддають перевагу визначенням описового характеру — які саме зміни відбуваються в суспільстві й окремих його структурах завдяки впровадженню електронного урядування. Інші вибирають прикладний аспект електронного урядування і просто перелічують різні застосування окремих його інструментів. Є також короткі технічні визначення, що акцентують увагу винятково на застосованих технологічних рішеннях і специфічних програмних продуктах, і економічні, що орієнтовані на максимальну ефективність управління державою. Кожний принцип правильний, оскільки у свій спосіб відображає конкретний аспект функціонування електронного урядування» [10, с. 12].

На думку С. Чукут «електронний уряд - це передусім модернізація самого процесу державного управління згідно з новими умовами суспільного розвитку» [55, с. 429-423]. Очевидно, що в основу модернізаційних процесів покладено принципи прозорості та відкритості влади та орієнтація на обслуговування суспільства.

Отже, поняття «електронний уряд» в широкому сенсі включає наступні складові:



- систему нових взаємин, прямих і зворотних взаємозв'язків між основними суб'єктами управління суспільними процесами, здійснюваних за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних засобів в цілях забезпечення конституційних прав і свобод громадян, поліпшення якості що надаються урядом населенню послуг і підвищення ефективності державного управління;
- функціональну державну комп'ютерну систему, що забезпечують її відповідними службами, призначену для виконання урядом своїх функцій через різні види електронного сервісу (Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів і ін.) і для взаємодії з населенням, бізнесом, громадськими організаціями, державними установами і іноземцями;
- зовнішню урядову інформаційну систему або так званий урядовий мережевий портал або національний портал розвитку;
- внутрішню урядову інформаційну систему, що включає системи електронного урядування і обліку (наприклад, бухгалтерська система, система обліку кадрів і ін.);
- державну систему забезпечення комплексної інформаційної безпеки [15, с. 184].

Більшість пропонованих визначень включає три основні компоненти: ефективніша діяльність уряду, надання послуг громадянам і вдосконалення демократичного процесу на основі використання нових інформаційно-комунікаційних технологій [11, с. 162].

Виділення структурних елементів електронного уряду є основою для подальшого аналізу. При цьому існують різні підстави сегментації електронного уряду. Найпоширеніша класифікація полягає в розділенні електронного уряду по секторах відповідно до орієнтації тих або інших компонентів. У найбільш загальному вигляді всі зв'язки, присутні в соціальній системі можна представити у вигляді взаємодії трьох крупних секторів суспільства: держави, бізнесу і громадян. При цьому

електронний уряд можна представити як сукупність інформаційних зв'язків, в яких одним з контрагентів виступає держава.

Традиційно виділяються три сектори електронного уряду. До цього переліку входять: уряд до уряду (G2G), уряд до бізнесу (G2B) та уряд до громадян (G2C). Вважається зручним ввести ще й четвертий сектор: уряд до працівників (G2E).

Сектор «уряд до громадян» сприяє взаємодії громадян з урядом, наприклад для поновлення ліцензій та сертифікатів, сплати податків та отримання винагород, зменшуються часові затрати та полегшується процедура. Це рішення часто несе у собі користь засобів розповсюдження, таких як веб-сайти та кіоски. Основними цілями впровадження цих рішень є створення «послуг єдиного вікна», в яких громадяни можуть вирішити велику кількість завдань, із залучення багатьох агенцій, без змушення громадян контактувати з кожною агенцією окремо.

Сектор «уряд до бізнесу» в основному включає в себе процеси поставок товарів та послуг. Сектор G2B вимагає значної уваги, частково завдяки високому ентузіазму бізнесового сектору та потенційного зниження затрат при впровадженні поліпшених способів надання послуг і зростаючої конкуренції.

Сектор «уряд до уряду» є серцевиною електронного уряду. Сектор G2G залучає обмін даними через електронні обмінники між урядовими акторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями.

Сектор «уряд до працівників» може запропонувати інформацію з того, як підраховувати пенсії, про можливості ринку праці, а також поліпшує міжвідомчий розподіл інформації та командну співпрацю.

Всі сектори електронного уряду повинні бути побудовані на міцному фундаменті довіри, приватності, безпеки та технологічних інфраструктур.

Дослідник В.В. Баєв «зупинився на питанні переходу від концепції електронного уряду до концепції електронного урядування. Автор проводить диференціацію між термінами «електронний уряд», «електронна адміністрація» і «електронне урядування» і наголошує, що «електронний уряд стосується міжорганізаційних відносин, що включають політичну координацію, впровадження політичних рішень і надання публічних послуг, електронна адміністрація має відношення до внутрішньоорганізаційних відносин і включає розвиток політики, організаційну діяльність і менеджмент знання.

А електронне урядування характеризує відносини між громадянами, урядовими структурами, громадською думкою і вибраними офіційними особами. Тобто, якщо в центрі концепції електронного уряду лежали поняття відвертість інформації і надання публічних послуг он-лайн, то нове розуміння включає такі концепти, як співпраця, участь, координація» [2].

Узагальнивши всі визначення поняття «електронний уряд», на нашу думку, доцільніше використовувати термін «електронне урядування» з визначенням І.Е. Коліушко, під яким слід розуміти «систему взаємодії органів державної влади з населенням, що базується на широкому застосуванні інформаційних технологій, у тому числі на мережі Інтернет, з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення термінів їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації, обумовленого їх отриманням» [15, с. 8]

Окрім цих традиційних сфер, в яких реалізуються проєкти електронного урядування, можна виділити і деякі досить нові, яким приділяється менше уваги. Так, згідно з думкою окремих дослідників,

можна говорити про B2C як про окремий сегмент електронного уряду. Йдеться про приватизацію урядових сервісів, тобто виконання державних функцій за участю бізнес-організацій. Прикладами може служити можливість голосування на касах в супермаркетах або у відділеннях пошти, що вже реалізоване у деяких європейських державах. Крім того, елементом електронного уряду можна вважати і стосунки C2C. Тут можна говорити про конструювання віртуальних суспільств, які є одним з елементів електронної демократії. На окрему увагу заслуговують взаємозв'язки держави з експертним співтовариством, при цьому електронного уряд виступає значимим чинником його консолідації і ефективнішої участі в ухваленні державних рішень.

В першу чергу для розвитку електронного урядування важливе розуміння самої ідеї: критичним для успіху переходу до e-government є розуміння того, що концепція електронного урядування не зводиться просто до автоматизації існуючих процесів діяльності і тим самим посилювання їх неефективності. Навпаки, концепція електронного урядування має на меті створення нових процесів і нових стосунків між керованими і керівниками.

Для управління цими змінами необхідні посадові особи місцевого самоврядування та державні службовці, що володіють як технологічними, так і політичними питаннями на всіх рівнях влади.

Крім того, в умовах обмежених ресурсів і необхідності їх консолідації на головних напрямках урядам необхідно розставити пріоритети між державними програмами. Це можливо тоді, коли у всіх програмах будуть поставлені ясні цілі і будуть визначені чіткі шляхи їх досягнення.

Для забезпечення необхідної якості і самої доставки урядових послуг урядам буде необхідно виробити нові стосунки з приватним сектором і неурядовими організаціями. В цілях максимізації переваг

масштабу робіт і розміру систем в проектах по електронному урядуванню більшості відомств доведеться традиційне прагнення уникнути співпраці один з одним.

## 1.2 Етапи запровадження електронного урядування

На шляху переходу до електронного урядування зміни відбуваються паралельно у всіх описаних вище сферах і на кожному з етапів досягається певний рівень змін.

Перший етап трансформації називається «Виникаюча Web-присутність (розміщення інформації)». На ньому органи влади присутні в Інтернеті на базовому рівні. Створюються сторінки різних міністерств і відомств, що містять інформацію про їх місію і напрями діяльності, контактну інформацію, тобто є так званими «візитними картками». Електронне урядування розуміється більшістю управлінців, як проста наявність порталів державних органів в Інтернеті. Зміни в політичній і правовій сфері практично не спостерігаються. Сторінки державних органів, як правило, не створюються і не підтримуються централізовано і не об'єднуються в єдиний портал. Проблема залучення громадян на даному етапі не констатується, завдання подолання цифрової нерівності не ставляться.

Наступний еволюційний етап розвитку носить назву «Посилена Web-присутність (зворотний зв'язок)». Рівень розвитку технологій і підготовки кадрів в державному апараті та органах місцевого самоврядування, а також матеріальні ресурси, що виділяються, дозволяють вже забезпечити інтерактивну взаємодію з громадянами за допомогою електронної пошти – довідок, інформації. Громадяни мають можливість отримувати електронні форми для заповнення (податкові декларації, форми інших документів). При цьому з'являються

перші закріплення нових можливостей на законодавчому рівні, а також перші кроки по ознайомленню громадян з ними. Крім того, відбувається регулярне поповнення сайтів новою інформацією перший елемент інформування про поточну діяльність державних органів.

Третій етап – «транзакційна Web-присутність (транзакції)». Поява реальної інтерактивності - розвивається взаємодія представників державних органів з громадянами в режимі реального часу, завдяки відповідному рівню підготовки кадрів і технологічної бази. В Інтернеті вже надається можливість здійснювати деякі платежі за допомогою кредитних карт (сплата штрафів, замовлення паспортів, продовження дії деяких ліцензій і патентів). Тобто відбувається конкретизація роботи електронного урядування, яка полягає вже не стільки в інформуванні, скільки в обслуговуванні, передбачає створення спеціальних сайтів для підтримки цих сервісів, причому не лише для центральних, але і для міських і навіть районних органів влади (створюються сторінки з аналогічними можливостями).

Четвертий етап - «Інтерактивна Web-присутність (інтерактивні інтегровані послуги)». На даній стадії стає можливим здійснення будь-яких видів платежів через портали центральних і регіональних органів влади, з'являються регіональні портали, об'єднуючі державні послуги і послуги недержавного сектора, тобто створюються об'єднані портали різних відомств і служб. Через регіональні портали стає можливою реєстрація підприємств, оформлення фінансових документів, легалізація іноземних документів і так далі.

П'ятий етап – «Повністю інтегрована Web-присутність (трансформація державного управління)». На цьому етапі відбуваються найбільш значні якісні зміни: створення електронної інфраструктури державного управління на основі єдиних стандартів. Урядовий портал починає виступати як єдина точка доступу до всіх послуг - як для громадян, так і для бізнесу. На даному етапі найбільша увага

приділяється подоланню цифрової нерівності, тому як комплексність розуміння управлінцями ідеї електронного урядування дозволяє їм повною мірою оцінити масштаб проблеми: основна цільова група для державних послуг випадає за рамки доступу до цих послуг.

Тобто на четверто-п'ятому етапі трансформації найбільших масштабів досягає проблема цифрової нерівності. Цифрова нерівність не настільки істотна для політичної ситуації в країнах, що знаходяться на початкових стадіях трансформації, на пізніх стадіях фактично переростає в соціальну нерівність. На завершальних етапах трансформації уряд виходить на найвищий рівень ефективності [6].

Аналізуючи дослідження В.В. Солодова бачимо «що:

1. Виникаюча Web-присутність (emerging web presence) – пов'язаний з початком виходу урядових агентств в електронні мережні структури, в країні один або декілька офіційних урядових сайтів, що пропонують користувачам статичну інформацію і слугують інструментом для зв'язку уряду з громадськістю.

2. Посилена Web-присутність (enhanced web presence) – кількість урядових сайтів збільшується, в той час як інформація, що надається, стає динамічнішою, при цьому користувачі одержують спеціалізовану і постійно оновлювану інформацію через безліч урядових сайтів.

3. Транзакційна Web-присутність (transactional web presence): – користувачі мають легкий доступ до даних, пріоритетність яких визначається на основі їхніх потреб; існують транзакції, здійснювані онлайн (сплата податків, сплата реєстраційних зборів і мит тощо).

4. Інтерактивна Web-присутність (interactive web presence) характеризується інтенсифікацією можливості взаємодії між громадянами й урядовими структурами. Національний урядовий Web-сайт часто діє як портал, що прямо зв'язує користувача з міністерствами, департаментами й агентствами.

5. Повністю інтегрована Web-присутність (fully integrated web presence) – виділяється тим, що дозволяє урядові здійснювати всі послуги і зв'язки через урядовий портал, а користувачеві мережі дозволяє негайно одержувати будь-яку послугу

Не варто очікувати миттєвої трансформації державних структур. Це досить тривалий процес. Він вимагає зміни культури відносин органів влади з платниками податків і форм взаємодії державних установ, розвитку нових навичок у всіх учасників процесу, наймання нового персоналу в урядові установи» [46].

Перехід до застосування методів електронного урядування має вестися в усіх напрямках державного управління і суспільного сектора; відставання яких-небудь сфер порушить динаміку інформаційного розвитку країни. Перехід на інтернет-технології в масштабі країни фактично означає трансформацію всіх основних форм діяльності урядових закладів і є складним організаційним, технологічним, соціальним процесом, що вимагає значних фінансових витрат і адміністративних зусиль.

Успіх залежить від правильної стратегії і тактики на кожному з етапів реалізації програми, раціональної організації, координації і взаємодії всіх учасників процесу – виконавчої, законодавчої, судової влади всіх рівнів, бізнесу (бізнес-структур), університетів, громадських організацій і громадян. Треба буде розв'язати комплекс взаємозалежних політичних, правових, управлінських і технологічних питань, визначити джерела фінансування, навчити персонал.

Процес комерціалізації уряду торкнувся всіх рівнів влади. Оптимальним вирішенням визнано створення загальнонаціональної багатофункціональної і багаторівневої інтегрованої інформаційної системи на базі Інтернету, у рамках якої забезпечуватиметься як управління країною і взаємодія урядових органів усіх рівнів (закритий для населення рівень), так і доступ населення до відкритої урядової



інформації. Створення кожною державною інституцією окремих відкритих сайтів є нераціональним кроком. Прозорість уряду є важливим соціальним елементом і включає поступовий перехід інформаційного обслуговування громадян на електронні технології, що заощадить країні значні кошти.

Крім того, діалог населення з урядовими службовцями через Інтернет дозволить раціональніше організувати взаємодію влади і громадян і оптимізувати процедуру спілкування. Органи влади стануть більш відкритими для населення, діяльність і конкретні рішення міністерств і відомств, місцевих органів влади стануть більш зрозумілими для громадян і підконтрольними їм. Прозорість публічної адміністрації буде сприяти підвищенню рівня довіри населення до влади, більшій ефективності влади і, як результат, – зміцненню стабільності в країні.

Разом з тим, враховуючи, що в даний час до 90 % звернень до влади всіх рівнів здійснюється при особистому контакті громадян і співробітників державного апарату, і в майбутньому також збережеться частина населення, що віддасть перевагу традиційному спілкуванню, потрібно розробити оптимальне співвідношення обох процедур і раціональний розподіл ресурсів на їх розвиток.

А. Баранов виділяє «такі наслідки впровадження електронного урядування:

- відкритість та прозорість діяльності урядів;
- значне підвищення якості надання адміністративних послуг;
- забезпечення доступу громадян до інформації державних органів за допомогою сучасних інформаційних технологій;
- економія часових та матеріальних ресурсів урядів, громадян, бізнесу;
- звільнення державних службовців від рутинної роботи;

- деперсоніфікація взаємовідносин громадян, представників бізнесу у взаєминах з державними чиновниками;
- створення єдиного «пункту контакту» громадян з державними структурами;
- можливість цілодобового отримання адміністративних послуг;
- підвищення рівня демократизації суспільства» [5].

Отже, автоматизація органів влади має очевидні перспективи для громадян, бізнесу та державних органів.

#### *Перспективи для громадян*

Громадяни все більшою мірою очікують від державних органів, що вони будуть діяти подібно до комерційних організацій. Громадянина не цікавить, які службовці або яка посадова особа відповідає за ту чи іншу державну програму чи вид адміністративних послуг для населення. Для того щоб надавати населенню персоніфіковане обслуговування, державні служби повинні забезпечити можливість доступу до всієї інформації і всіх послуг через одне інтегроване джерело. За допомогою веб-порталів та електронних магазинів, через які люди отримують доступ до Інтернету, можна створити єдиний інтерфейс для всіх державних організацій, приховавши їх складну внутрішню структуру.

Крім того, єдина точка доступу дозволяє громадянам краще виразити своє ставлення до того, що вони очікують від державних органів, і що їм потрібно. Завдяки цьому люди можуть більш активно брати участь у місцевому житті і політичних процесах, оскільки вони зможуть взаємодіяти з органами влади і отримувати доступ до публічної інформації, офіційних документів тощо.

#### *Перспективи для бізнесу*

Взаємодія з державними органами через Інтернет ще більше підвищує конкурентоспроможність приватних компаній і дає їм можливість спростити різні офіційні процедури, зменшити кількість канцелярської тяганини. Компаніям стає «легше» дотримуватися

законів, і вони можуть швидше розпочати свою діяльність. Усе це досягається завдяки подачі документів в електронному вигляді.

### *Перспективи для державних органів*

Державні органи здатні змінити на краще думку населення про якість адміністративних послуг і підвищити довіру громадян, зробивши їх центром уваги будь-яких ініціатив при здійсненні своєї діяльності. Організації, орієнтовані на потреби громадян, усвідомлюють, що весь процес надання послуг населенню рідко здійснюється однією людиною. Тому вони об'єднують систему управління відносинами з клієнтами, урядування в інтернет-технології, перетворюючи державних службовців на працівників, «які керують знаннями». Співпрацівники повинні вміти використовувати програмні засоби управління справами, володіти будь-якою ситуацією, що виникла, і знати відповідні закони і норми; крім того, вони повинні бути здатними вирішувати проблемні ситуації і приймати рішення. Для цього необхідна можливість сумісного доступу службовців до файлів на їхніх електронних «робочих столах», одноманітність у роботі з людьми, скорочення часу відповіді на звернення і зниження тягаря адміністративної роботи [10].

Так можна виділити ряд переваг електронного урядування:

- надання послуг у будь-який момент (електронне урядування працює 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік);
- максимальна простота і прозорість (має обслуговувати звичайних громадян, а не лише фахівців);
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні відповідати принципам загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну);
- забезпечення конфіденційності і дотримання правил інформаційної безпеки;
- беззастережна орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.

### 1.3 Світова практика запровадження та функціонування електронного урядування

Запровадження електронного урядування в провідних країнах відбувається під гаслом відкритості і підзвітності урядів громадянам. Підзвітність, у свою чергу, зводиться не лише до надання громадянам інформації електронним шляхом, а забезпечується можливістю відкритої оцінки роботи конкретних державних установ і розробкою доступних населенню засобів моніторингу показників їхньої роботи.

Позитивні приклади запровадження та функціонування електронних урядів в інших країнах, що подаються нижче, допоможуть зорієнтуватись у реальних перевагах цієї системи.

За даними Т. Камінської «найкраще налагоджена он-лайнова робота податкових і поштових служб. З усіх досліджених країн лише Фінляндія та Сінгапур пропонують своїм громадянам послуги через мобільний зв'язок. Наприклад, Верховний суд Сінгапуру посилає громадянам SMS, щоб нагадати дату засідання. Крім того, ті громадяни Сінгапуру, котрі авторизовані на сайті, можуть електронним способом подавати до суду позови у незначних справах» [12].

За науковими дослідженнями М. Міхальнової та К. Синицького бачимо «аналіз загальної стратегії уряду США у сфері ІКТ дозволяє стверджувати, що уряд:

- зацікавлений у забезпеченні зручностей для громадян у відносинах з державними органами;
- бере на себе роль лідера в електронізації економіки, у тому числі в стимулюванні розвитку електронної комерції;

- реорганізовує свою роботу в межах національної ініціативи щодо зміцнення контролю за своєю діяльністю з боку громадян.

У даний час федеральний уряд США приділяє особливу увагу:

- електронній торгівлі між державними організаціями та міністерствами, конкурсним електронним торгам на постачання товарів і надання послуг для задоволення державних потреб;
- доступу населення до урядової інформації;
- використанню смарт-карт, у тому числі у федеральному уряді;
- вирішенню різноманітних завдань, зокрема публікації офіційних документів на урядових веб-сайтах, електронізація сплати податків, надання статистичної інформації про роботу державних органів населенню;
- застосуванню ІКТ в медицині і сфері охорони здоров'я.

Доступність посадовців федерального уряду президента США для населення і країни забезпечується за допомогою системи Comlink, що розроблена в Массачусетському інституті технологій. Ця система сприяє наданню послуг, дозволяє публікувати урядові документи і відкрита для доступу всім користувачам Інтернету. Матеріали брифінгів, тексти виступів, звіти, проекти законів, що надаються канцелярією Білого дому розміщуються на сервері розповсюдження електронної інформації системи Comlink. За оцінками оглядачів, більш як мільйон користувачів щоденно отримують документи, що їх цікавлять.

Друга система – Open Meeting – була створена в рамках обговорення національної ініціативи підвищення підконтрольності уряду громадянам. Вона дозволяє подавати пропозиції та одержувати відгуки на них в інтерактивному режимі електронною поштою. Однією з головних цілей створення цієї системи – спрощення процедури опитування та одержання пропозицій з різноманітних джерел. За наявними даними, системою Open Meeting скористаюся понад 3 тисячі осіб, які подали близько 1200 пропозицій. Інформація для обговорення

була структурована тематично, і, таким чином, кожен учасник обговорення ініціативи міг вибрати ту чи іншу тему. Система передбачала виключно вільний обмін думками, без дебатів і прийняття кінцевих рішень.

Ці системи сприяли підвищенню доступності державних органів для населення країни і забезпечили громадян більш ефективними засобами доступу до державних документів. Водночас федеральні службовці отримали інформацію про настрої виборців» [23].

Як зазначає Є.О. Резченко «державні послуги у США для населення надаються сьогодні багатьма шляхами: через торгові точки, банки і відділення зв'язку. Державні установи укладають з компаніями угоди з надання послуг. Так, наприклад, громадяни і приватні компанії отримали можливість оплачувати рахунки і сплачувати податки через свій місцевий банк. Мережу державних послуг, що діє у реальному світі, слід розвивати і у віртуальному вимірі. Особа, котра здійснює банківські операції через мережу Інтернет, повинна мати можливість оплачувати рахунки і сплачувати податки через свій банк» [42].

### *Електронна Європа*

На думку Т. Камінської «електронна Європа – ініціатива Європейської комісії, виконавчого органу Євросоюзу, спрямована на прискорення трансформації європейського промислового суспільства в інформаційне. Європейці зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу громадян до інформації держорганів, що забезпечує більшу прозорість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме більшу ефективність прийнятих Євросоюзом рішень. Необхідно здійснити великий обсяг роботи, для того щоб забезпечити громадянам доступ до веб-сайтів урядів окремих держав і європейських інституцій, забезпечивши їм зручні засоби для пошуку необхідної інформації.

Обмеження доступу до основних статистичних і економічних даних гальмує розвиток бізнесу загалом, а також приватного сектора

вторинних послуг, що спрямовані на інформування суспільства зокрема. Тому необхідно полегшити одержання державної інформації, що, у свою чергу, стимулюватиме розвиток нових секторів послуг, які базуються на відкритих джерелах інформації.

Потенційний ефект після вирішення цього завдання важко переоцінити:

- уряди стануть ближчими до простих громадян;
- з'явиться можливість скоротити видатки на утримання урядових службовців;
- будуть створені додаткові робочі місця для тих, хто надає вторинні послуги;
- буде створено загальноєвропейський інформаційний ринок державної інформації» [12].

#### *Великобританія*

Враховуючи дослідження І.С. Куспляка «впровадження електронного урядування у Великобританії ґрунтується на положеннях Білої книги «Модернізації уряду» (Modernising Government White Paper) й оформлене у «Стратегічну концепцію обслуговування суспільства в інформаційну добу» («E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age»). Основна мета концепції полягає в конкретизації процесу переходу до уряду інформаційної доби.

У програму включені такі питання:

- структура і перелік послуг, які необхідно запровадити для звичайних користувачів та неурядових організацій;
- розширення спектра послуг, які надаються органами влади;
- забезпечення максимального охоплення населення урядовими послугами;
- покращення ефективності користування інформацією;

- визначення конкретних заходів щодо реалізації всіх змін, необхідних для впровадження концепції» [19].

Як зазначає вказаний науковець «досвід показує, що громадяни при взаємодії з урядом переслідують передусім власні інтереси і при цьому бажають, щоб наданий їм сервіс був високоякісним, а способи його надання – доступними і зручними. Населення, як правило, не цікавить організаційна структура уряду, які функції має та чи інша державна установа, як ці функції розподілені між ними та між центральними і місцевими органами влади. Тому необхідно сформулювати стратегічний план партнерства державних структур різних рівнів щодо надання адміністративних послуг найбільш розумними і раціональними способами для споживачів, ґрунтуючись на реаліях навколишнього середовища та нових способах здійснення комерції.

Урядова стратегія передбачає розвиток і використання всіх електронних видів надання послуг. Це означає, що послуги можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, спеціальні центри. Водночас електронний сервіс не виключає можливості особистого контакту. Певну стурбованість викликає проблема задоволення специфічних та індивідуальних потреб людей, а тому і передбачається створення бізнес-порталів для малих та середніх підприємств та особистих домашніх веб-сторінок для окремих громадян» [19].

В науковій літературі з даної тематики зазначається, що «на першому етапі проекту громадяни роздруковуватимуть форми, заповнюватимуть і надсилатимуть у державні органи звичайною поштою. На другому етапі, коли буде належним чином відпрацьована технологія електронних підписів, форми будуть заповнюватися на комп'ютерах і надсилатися електронними каналами зв'язку.

Прем'єр-міністр Великобританії вважає, що модернізований, ефективний уряд зобов'язаний підтримувати новітні досягнення та



розробки в електронному бізнесі. Розглянуті вище стратегічні принципи спрямовані на реалізацію цих намірів шляхом реструктуризації комерційної діяльності уряду та впровадження нових технологій.

Цікаво розглянути чотири рівні «електронної» взаємодії, що виділяються у країнах західної демократії на прикладі Великобританії: державних установ з громадянами, громадян з бізнесом, державних установ з постачальниками та державних установ між собою. Ці рівні наведені у таблиці 1.1 і позначені вже згаданими вище аббревіатурами: G2C, C2B, G2B, G2G.

Нові способи комерції змінюють відносини між громадянами та урядом. Оскільки доступ до інформації гарантується Законом про свободу інформації, всі урядові організації повинні відповідально ставитися до запитів споживачів. Водночас важливо гарантувати захист персональних даних та комерційної інформації. Особливе місце займає тут питання взаємодії уряду з громадянами, оскільки зменшення вартості зв'язку створює підґрунтя для зміни життєвих умов більшості населення» [20].

На думку І.С. Куспляка «водночас трансформація традиційних форм взаємодії уряду і громадян у цифровій формі не повинна породжувати соціальну нерівність. У зв'язку з цим уряд зобов'язаний сприяти зменшенню цифрового розшарування суспільства. Для цього ведеться цілеспрямована політика у сфері підвищення комп'ютерної грамотності, створення навчальних центрів і покращення умов для підвищення кваліфікації персоналу у сфері інформаційних технологій, у тому числі через забезпечення доступу до національної освітньої мережі та мережевої бібліотеки Великобританії.

Подолання цифрового бар'єру передбачає не лише підвищення комп'ютерної кваліфікації та забезпечення доступу до інформаційних ресурсів. Окремі громадяни не бажають або ж не мають можливості

стати безпосередніми користувачами нових технологій. Але дана стратегія враховує і цю категорію громадян.

Основні положення стратегії уряду Великобританії спрямовані на сприяння інноваціям у сфері надання послуг громадянам. Однак єдина модель розвитку електронної комерції в органах влади поки що не створена. Окремі моделі розроблені лише для певних міністерств і агентств відповідно до їхніх функцій та кола споживачів. Аналізуючи ці моделі, можна виділити у них такі основні елементи:

- забезпечення інновацій за рахунок надання нових видів послуг;
- одночасний розвиток номенклатури послуг і поліпшення обміну інформацією між громадянами;
- обмін між громадянами та організаціями досвідом ведення комерційної діяльності з державними органами;
- забезпечення однотипного взаємозв'язку з користувачами послуг;

наявність ефективної структури і механізмів успішного впровадження проєктів» [19].

Як зазначають Я. Міхальова та К. Синицький «можливість прямого доступу громадян до урядових документів передбачена в офіційному документі «Модернізація уряду», у якому йдеться про «забезпечення надання послуг населенню 24 години на добу, 7 днів на тиждень». У країні вже розроблено програма «Прямий доступ», що дозволить усім державним установам надавати громадянам у зручний для них час електронний доступ до всіх форм документів. Кількість таких форм перевищує 100 тисяч.

Проєкт «Прямий доступ» допомагає скоротити потоки паперових документів і знизити витрати, а переваги активно використовуються центральними і місцевими органами влади на всій території Великобританії» [23].

### *Естонія*

На думку А. Семенова «уряд Естонії в рамках реалізації концепції «електронного урядування» створив та ввів у дію в червні 2001 року інтернет-портал «Сьогодні вирішую я», за допомогою якого будь-який житель республіки може взяти участь в управлінні державою — висловити свою думку про поточні процеси у країні, запропонувати поправки до законопроектів тощо. Протягом останніх декількох років у країні успішно функціонує єдина комп'ютерна база даних та інтернет-портал, що забезпечують більш ефективну взаємодію між державними установами та громадянами Естонії.

Коментуючи новий пілотний проект, газета «Eesti Paevaleht» пише, що портал «Сьогодні вирішую я» дозволяє користувачеві висловлювати свою думку про поточні події у країні, вносити поправки до законопроектів, а також голосувати. Якщо ідея поправки чи іншої пропозиції містить раціональне зерно і підтримується іншими інтернет-користувачами, естонський прем'єр-міністр відсилає цю пропозицію зі своєю резолюцією у відповідне міністерство.

Для користування порталом «Сьогодні вирішую я» необхідно пройти процедуру реєстрації, для того, щоб одна людина не мала можливості голосувати кілька разів. Однак ці дії уряду зазнають серйозної критики з боку опозиційних сил Естонії. Основний аргумент опозиціонерів полягає в тому, що правлячі праволіберальні партії прагнуть заручитися додатковою підтримкою молодих громадян і серйозно утискати права традиційно активних літніх виборців, що не мають вдома комп'ютерів і не володіють навичками роботи з Інтернетом» [44].

### *Сінгапур*

Т. Камінська вказує на те «з 1980 року Сінгапур приділяє інформаційним технологіям особливу увагу. Мета урядового плану – перетворити Сінгапур на «інтелектуальний острів», де державне

управління, бізнес, освіта, наукові дослідження, дозвілля й інші сфери життєдіяльності взаємодіють на основі інформаційних технологій. На це виділяється щорічно більш як 400 млн дол. Комп'ютерна техніка широко використовується у сфері освіти: від дитячих садків до університетів. Сінгапур займає перше місце у світі за ступенем обладнання шкіл сучасними комп'ютерами і програмами: на сімох учнів початкових шкіл припадає один ПК, у середніх школах ця пропорція становить 5:1.

Ключова частина сінгапурської інформаційної стратегії – перша у світі державна інтерактивна мультимедійна мережа «Сінгапур-один». Вона дозволяє ефективно працювати в «інтелектуальному середовищі»: робити покупки, здійснювати банківські операції, знайомитися з новинами, розважатися. На 2002 рік «Сінгапур-один» мала 60 тис. користувачів. До кінця 2007 року ними стало 50 % сімей країни. Послугами Інтернету вже користується кожен шостий її житель.

Розроблена Національною радою комп'ютеризації система обслуговування громадян e-citizen, назва якої може розшифровуватися не тільки як «електронний громадянин», але і як «кожен громадянин» (every citizen), об'єднує всі електронні операції. Для організацій портал надає доступ до електронних форм податкових та інших платежів, а також до системи електронних державних закупівель. Тут можна зареєструвати товарний знак або патент, одержати інформацію про різні урядові програми підтримки і розвитку бізнесу, про пільгові схеми кредитування, консалтингу і навчання, особливо ті, що стосуються малих і середніх підприємств.

Підхід Сінгапуру унікальний тим, що уряд країни ніколи не випустить з уваги питання, пов'язані з реалізацією концепції «електронного урядування». Так, наприклад, коли три роки тому Служба інформаційних технологій Міністерства оборони ввела в дію першу у світі інтернет-систему урядових закупівель, незабаром після цього Міністерство фінансів і Національна рада з питань обчислювальної

техніки почали задумуватися над поширенням цієї системи на інші державні служби.

Електронні мережі Сінгапуру включають торговельну TradeNet (проходження по ній документів займає всього 3 хвилини), морську MarineNet, портову PortNet і електронну систему обліку судових документів Electronic Filling System» [12].

### *Австралія*

На думку Т.М. Безверхнюк «органи влади штату Вікторія запровадили систему MAXI, що стала лауреатом різних премій. MAXI – єдиний вузол обслуговування населення, доступний не тільки з персональних комп'ютерів з Інтернет-доступом, але і через 50 веб-кіосків, а також по телефону 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів у році. Система забезпечує проведення операцій між місцевим урядом і фізичними та юридичними особами.

Австралійське податкове управління (АПУ) ввело електронну форму податкових декларацій у 1999 році. Зараз 75 % усіх декларацій про прибутки надходить в електронному вигляді через портал податкового управління. Він обладнаний калькуляторами, «розумними» бланками, засобами зворотного зв'язку, звітами про роботу АПУ тощо.

Найближчим часом Податкове управління надасть компаніям на компакт-дисках програму «електронного обліку», що враховує потреби малих підприємств. Це допоможе їм в управлінні своїми фінансами й у бізнес-плануванні, полегшивши перехід на нову податкову систему.

Як тільки служба зайнятості прийняла рішення надавати якомога більше послуг через Мережу, вона мало не за одну ніч виявилася на 20-му місці щодо відвідуваності серед усіх веб-вузлів Австралії. В он-лайнній службі зайнятості є могутня пошукова машина щодо вакансій, інформація про професії, аналізи і прогнози щодо ринку праці, відомості про навчання і дані про умови працевлаштування. Цей веб-вузол миттєво вплинув на всю промисловість країни: підприємства охоче

реєструвалися на ньому, а сама служба перетворилася для них на головний засіб пошуку співробітників. Кілька місяців тому одна з найбільших австралійських газет запропонувала розмістити всі свої оголошення про працевлаштування на цьому веб-вузлі. Щорічна економія від роботи служби в мережі Інтернет становить майже 900 млн. дол.» [8].

### *Південно-Африканська Республіка*

Як зазначає у своїх дослідженнях Є.О. Резченко «завдання, що стоять перед урядами країн, що розвиваються, у сфері подолання інформаційної нерівності, мають унікальний характер, при цьому їх успішне вирішення може позитивно позначитися на створенні інтегрованого суспільства і реалізації електронного уряду в рамках усієї країни.

Одна з існуючих проблем стосується інформаційного наповнення Інтернету і грамотності населення країн, що розвиваються. Одним з основних шляхів впровадження інформаційних технологій у країнах, що розвиваються, є якомога більш швидке об'єднання людей за допомогою «єдиного уряду». Ті держави, у яких цей процес ще не знайшов широкого застосування, мають навіть деяку перевагу, оскільки вони можуть просунути у цьому плані вперед швидше, ніж країни з уже сформованою інфраструктурою. Інвестиції у створення нової інфраструктури найчастіше будуть меншими, аніж витрати на модернізацію вже наявного устаткування – у країнах, що розвиваються, найчастіше не існує ніякої бази для впровадження інформаційних технологій. Ступивши на шлях запровадження електронного урядування пізніше, ніж інші країни, ПАР одержала можливість уникнути помилок, зроблених першопрохідниками, і скористатися їхніми досягненнями.

У ПАР діє дві програми, спрямовані на подолання інформаційної нерівності: SITA і Millennium Africa Renaissance. Діяльність Південноафриканського агентства з інформаційних технологій SITA

(State Information Technology Agency of South Africa) спрямована на активне впровадження інформаційних технологій в управлінні державою. Призначенням проекту Millennium Africa Renaissance («Африканське відродження на рубежі тисячоріч») є підтримання миру, безпеки і стабільності, а також впровадження демократичних форм правління. У цьому проекті сформульовані стратегії у сфері розвитку африканської промисловості і людських ресурсів, пропонується план інвестицій у сфері інформаційної технології, зв'язок, транспортну й енергетичну інфраструктуру, а також описуються механізми фінансування» [42].

Вказаний науковець стверджує «з огляду на ті проблеми, які необхідно подолати країнам, що розвиваються, і ті можливості, що можуть бути для цього використані, Південно-Африканська Республіка розробила поетапний план створення електронного уряду. Перша стадія, «єдиний уряд», націлена на те, щоб у першу чергу поліпшити взаємодію державних відомств між собою. Реалізація другої стадії, «універсального доступу», дозволить будь-якій людині підключатися до державних служб через мережу Інтернет, не зустрічаючи ніяких мовних перешкод.

Сьогодні проект SITA уже повністю реалізований. Крім того, введена в дію національна система ідентифікації особи користувача (user ID) на основі смарт-карт і окремі елементи електронної судової системи. Основні складові успішного впровадження проектів – прискорення обслуговування клієнтів, прийнятна вартість, актуальність інформації, доступність і легкість у використанні» [42].

На думку А. Семенова «електронна мережа – гарантія прозорих і чесних виборів у Південній Африці. Загальнонаціональні вибори 2 червня 1999 року перенесли виборчий процес у ПАР в інформаційне століття. Для країни, де відсутня розвинена технологічна інфраструктура, а в сільській місцевості у деяких місцях немає навіть телефонного зв'язку, це грандіозне досягнення.

Для складання першого в країні виборчого списку застосовувалися спеціальні пристрої зчитування штрих-коду (на зразок контрольних сканерів, використовуваних у супермаркетах). У цілому було зареєстровано понад 18 млн. виборців. Для збору й оприлюднення результатів голосування був створений «Виборчий центр», обладнаний 25 високошвидкісними серверами і з'єднаний з автоматизованим центром обробки телефонних дзвінків.

Система перевірки результатів працює з даними, що надходять з кожної з 14 500 виборчих дільниць, порівнюючи інформацію, отриману факсом, телефоном і через глобальну супутникову мережу. У періоди пікового навантаження число її користувачів може досягати 900 осіб» [44].

## **РОЗДІЛ 2. Механізми упровадження електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування**

2.1 Інформатизація регіону – необхідна умова впровадження технологій електронного урядування

Ступінь інформатизації суспільства є важливим показником його розвитку, його економічного потенціалу та обороноспроможності. В



усьому світі інформаційні та телекомунікаційні технології породжують нову індустріальну революцію, не менш значущу, ніж промислові революції минулого, і таку, що матиме вельми далекосяжні наслідки. Ця революція заснована на інформації, що акумулює людські знання. Технологічний прогрес надає можливість по-новому організувати процеси збирання, обробки, зберігання, пошуку та передавання інформації у будь-якій потрібній формі: усній, письмовій або візуальній - незалежно від відстані, часу та обсягу. Ця революція додає величезних можливостей інтелекту людини та створює нові інформаційні ресурси, які суттєво впливають на спосіб людської спільної діяльності і життя.

Сьогодні вже ні в кого не викликає сумніву, що робота зі значними обсягами інформації, необхідність виконання при цьому величезної кількості рутинних дій, особливо при первинному вводі даних, неможлива, без впровадження сучасних інформаційних технологій з використанням персональних комп'ютерів та телекомунікаційних засобів.

На жаль, стан регіональної інформатизації залишає бажати значно кращого. Впадає в очі суттєва нерівномірність у поширенні комп'ютерної техніки, баз даних, телекомунікаційних мереж, програмних продуктів між регіонами, а також між галуззю управління та іншими галузями (цифрова нерівність). Так, є 4 регіони, де зосереджено близько половини усіх наявних комп'ютерів (м. Київ, Дніпропетровська, Одеська та Харківська області), у той час як у деяких областях кількість комп'ютерів у 5-10 разів менша. Слід зазначити, що, незважаючи на постійне зростання в усіх регіонах загальної кількості комп'ютерів, співвідношення між наявними комп'ютерними парками розвинутих і відстаючих регіонів зберігається вже понад п'ять років. Викликає занепокоєння також стан комп'ютеризації галузі регіонального управління - близько 14% від загальної кількості, хоча й у цій сфері є розвинуті напрямки, наприклад, підрозділи соціального захисту,

податкової служби, правоохоронних органів, що мають у своєму розпорядженні розвинуті комп'ютерні мережі, які підтримують постійний інформаційний зв'язок як з центром, так і з низовими структурами. На жаль, цього не можна сказати про більшість обласних державних адміністрацій, не кажучи вже про районні.

Сьогодні більшість органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади мають добре розвинуті локальні обчислювальні мережі, забезпечені доступом до мережі Інтернет, здійснюють заходи з підключення до нормативної бази «Ліга-Закон». Майже всі територіальні структурні підрозділи центральних органів влади мають відомчу поштову систему та намагаються будувати відомчі телекомунікаційні мережі. Такий підхід заважає ефективній інформаційній взаємодії органів влади, потребує значних фінансових вкладень. За умов відсутності дієвої координації галузевих програм та проектів інформатизації на території області, побудова загальної телекомунікаційної системи органів влади не ведеться та відповідні кошти в державному бюджеті не передбачаються.

Однак динаміка розвитку елементів інформаційного суспільства досить повільна, для її поліпшення необхідно провести цілий ряд організаційних, інформаційних та матеріально-технічних заходів.

В організаційній та плановій роботі публічних органів влади недооцінюється важливість процесів інформатизації. Немає регіональних планів з бюджетним фінансуванням підключення до Інтернету і електронної пошти селищних рад, медичних і освітніх закладів, великих сільськогосподарських і промислових підприємств. Не впроваджується практика створення регіональної електронної системи управління, торгівлі та надання послуг населенню через Інтернет. Оснащення комп'ютерною технікою і підключення до Інтернету шкіл,

сільських рад, медичних закладів інших бюджетних установ відбувається частіше за рахунок спонсорської допомоги.

В цілому проведений аналіз стану інфраструктури інформатизації області свідчить про зростання ролі і значення цієї сфери в народногосподарському комплексі регіону як однієї з найбільш стабільних та динамічних галузей економіки. Однак у порівнянні з європейськими стандартами Україна, має досить низький показник комплексного задоволення інформаційних потреб населення і рівень розвитку елементів інформаційного суспільства та впровадження технологій електронного урядування в діяльність публічних органів влади.

Для досягнення європейських стандартів життя населення та динамічного розвитку територіальних громад на основі визначених пріоритетів та консолідації зусиль влади, бізнесу і громадськості у сфері інформатизації необхідно розвивати такі проекти:

– IP-телефонія та відеоконференцзв'язок є одним із перспективних видів зв'язку який за допомогою локальних та глобальних мереж може дозволити органам виконавчої влади та місцевого самоврядування скоротити витрати на міжміські та міжнародні переговори. Вартість голосового зв'язку через IP-мережу виходить дешевшою від традиційної телефонії. Відеоконференції мають знайти більше застосування в процесі вдосконалення державного управління на місцевому рівні. Цей інформаційний проект дозволить значно економити час і кошти для організації і проведення очних нарад, і надає нові можливості роботи з документами, презентаціями та web-додатками.

– Створення локальних обчислювальних мереж потребує значного вдосконалення, це зумовлено низкою факторів, таких як невпорядкованість інформаційних відносин, що простежуються у стосунках органів державної влади при організації інформаційної взаємодії та відсутністю розгорнутих локальних мереж як у середині, так

і між місцевими органами влади, відсутністю єдиного інформаційно-телекомунікаційного серверного вузла обміну і обробки інформації.

– Впровадження систем електронного урядування – високотехнологічний і прогресивний підхід до суттєвого підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування. Гарантією успішної роботи органів влади є ефективна діяльність посадових осіб, яка покращується тоді, коли зникає необхідність вручну розмножувати документи. Системи електронного діловодства і урядування можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах влади, зробивши роботу посадових осіб місцевого самоврядування більш легкою та значимою.

– Геоінформаційні системи відкривають широкі перспективи для розвитку управління, бо всі завдання управління в органах місцевого самоврядування області так чи інакше пов'язані з геопросторовою інформацією.

– Розробка і ведення сайтів та веб-сторінок - оприлюднення у мережі Інтернет, на власних веб-сторінках органів місцевого самоврядування інформації про діяльність влади здійснюється з метою розвитку у регіоні елементів інформаційного суспільства і підвищення ефективності та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються на підвідомчій території.

– Ведення статистичних баз даних дає можливість визначатись у місцевих проблемах і пріоритетах та формуванні основних напрямків регіонального соціально-економічного розвитку.

– Представлення в Інтернеті регіональних інвестиційних проектів дозволить покращувати інвестиційний клімат регіону, тим самим сприяти залученню інвестицій до нього. Саме тому для місцевих органів

влади одним із завдань повинно стати створення і постійне оновлення онлайнової бази даних інвестиційних проектів. Задля зручного пошуку в цій базі доцільно стандартизувати форму подання таких проектів для об'єктів інвестиційної діяльності і зобов'язати зацікавлені сторони періодично поповнювати інформацію.

– Забезпечення комп'ютерною технікою є процесом інформатизації з забезпечення кожного робочого місця в органах місцевого самоврядування комп'ютерною технікою та програмним забезпеченням, які б дозволили найбільш ефективно реалізувати потенціал.

Своєчасне впровадження цих проектів дасть можливість розв'язати основну проблему інформатизації – комплексне задоволення інформаційних потреб населення області та прискорить розвиток інформаційного суспільства.

## 2.2 Веб-сайт органу влади як платформа для взаємодії між органом влади та громадськістю

Останні роки в Україні стрімко розвиваються та впроваджуються інформаційні технології в діяльність публічних органів влади. Вони зараз вже використовуються: створено та впроваджується у життя проект «Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України», центральними органами виконавчої влади розроблено та підтримуються власні веб-сайти, свої веб-сайти мають всі центральні органи влади. Але не завжди на веб-сайтах органів влади передбачений так званий «зворотній зв'язок» - можливість для громадськості висловлювати свої думки, своє бачення щодо діяльності влади та вирішуваних нею проблем, реалізації державних програм тощо. Особливо це стосується

органів місцевого самоврядування. Проблема в тому, що не всі органи місцевого самоврядування мають свої інформаційні ресурси, в багатьох селах та селищах взагалі не має доступу до системи Internet. Хоча саме така форма взаємодії з громадськістю стає все більш ефективною – це необхідна умова інформаційного, а отже демократичного суспільства. У процесі переходу до інформаційного суспільства формується технологічна домінанта, що проявляється у масовому розвитку та використанні інформаційно-комунікативних технологій. Ця домінанта не тільки забезпечує постійний зріст продуктивності праці, а й веде до появи принципово нових форм соціальної та економічної діяльності (дистанційна освіта, телеробота, електронна демократія тощо) [14].

Використання нових форм та методів взаємодії влади з громадськістю принесе поліпшення процесу управління в цілому, підвищить довіру до влади з боку громадськості та допоможе зміцнити та консолідувати спільні зусилля для вироблення та впровадження спільної політики щодо реалізації програм, вирішення проблемних питань сьогодення.

Сектор «уряд до громадян» сприяє створенню інтерфейсу спілкування громадянина з органами влади. Цей інтерфейс організовано через інформаційний портал, що є «єдиною точкою доступу» до всіх необхідних ресурсів [8, с.102]. Створення інформаційного порталу покликано забезпечити високий рівень безпеки транзакційної взаємодії, інтеграцію веб-ресурсів органів державної влади та місцевого самоврядування задля надання державних послуг (зокрема і електронних) та необхідної інформації щодо їх отримання.

Основною ідеєю, а також і проблемою є об'єднання в одне ціле великої кількості сайтів які мають відношення до органів влади та організацій. Саме організація принципу «єдиного вікна» дасть змогу створити єдину точку доступу до ресурсів органів влади всіх рівнів. В нашій державі є певні кроки організації роботи влади за принципом

«єдиного вікна». Наприклад, в оформленні митних вантажів, реєстрації бізнесу, але хоча і спостерігаються скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, оптимізується урядування, відбувається зменшення фінансових витрат, даний принцип потребує доопрацювання.

Організувати роботу порталу можна декількома способами. Наприклад, можна розмістити інформацію згідно існуючої структури органів влади (для цього одержувачу послуг потрібно орієнтуватися в цій структурі) або за принципом «життєвих ситуацій» [20, с. 47], які мають місце в житті громадянина (народження – навчання – зміна громадянського стану – пошук і влаштування на роботу – отримання соціальних виплат – оплата податків – отримання пенсій та інших пільг – смерть). Громадянин може отримати доступ до інформаційних ресурсів та послуг органів влади в залежності від життєвої ситуації, яка трапилась.

Основним гальмом для впровадження повноцінного портального підходу є низький рівень довіри громадян до органів влади та відсутність політичної волі вищого керівництва держави. Тому потрібно працювати в напрямку підвищення суспільної думки з цього питання та налагоджувати взаємодію між владою та розробниками у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Розвиток сектору «уряд до громадян» також надасть змогу отримання в он-лайновому режимі державних послуг. Перевід послуг в електронний вигляд не тільки підвищить якість їх надання, але сприятиме підвищенню рівня задоволеності громадян та рівню довіри до органів влади (шляхом реалізації принципів відкритості та прозорості), відбудеться зменшення рівня корупції.

Ще одним дієвим інструментом підвищення взаємодії між органами влади та громадянами веб-орієнтованими засобами є організація вільного доступу до об'єктивної та достовірної інформації

про діяльність органів виконавчої влади і місцевого самоврядування та прийняті ними рішення. Для цього потрібно розміщувати рішення та нормативні акти на сторінках сайту, організувати обговорення найбільш принципових та компромісних рішень на форумах. Це дасть змогу брати активну участь у суспільно-політичному житті держави, регіону або міста, надасть громадянам можливість контролю за роботою органів виконавчої влади і місцевого самоврядування та окремих посадових осіб.

Серед веб-технологій, які направлені на ефективність взаємодії між органами влади та суспільства заслуговують на увагу і можливість отримання освіти шляхом он-лайнного дистанційного навчання, отримання невідкладної та планової медичної допомоги або консультацій, доступ до матеріалів громадських бібліотек та інші.

Серед сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, офіційний веб-сайт органу місцевого самоврядування є важливим інструментом взаємодії влади з громадянами, бізнесом, мас-медіа, іншими цільовими групами. Його належне використання дозволяє суттєво підвищити ефективність та результативність різноманітних напрямків діяльності органу управління - починаючи з надання доступу до інформації, маркетингу місцевої громади та закінчуючи наданням послуг населенню та бізнесу. Веб-сайт є також ефективним засобом демократизації управління місцевої громади завдяки значному спрощенню доступу до публічної інформації, можливостям забезпечення зворотного зв'язку з громадою та залучення її членів до обговорення актуальних проблем, виробки необхідних заходів для їх вирішення.

Впровадження та використання цього засобу в управлінській діяльності визначається низкою політичних, фінансових, організаційних та інших факторів. Серед перших слід виділити наявність політики щодо розвитку електронного управління на регіональному рівні, а також



адекватність відповідних програм самих органів місцевого самоврядування. Організаційні фактори стосуються рівня впровадження ІКТ в процеси роботи влади, а також реорганізації цих процесів задля ефективного опанування потенціалом ІКТ. Потреба суспільства в нових каналах взаємодії владою також справляє вплив на ефективність використання офіційних веб-сайтів органів управління.

Очевидно, що при створенні сайту повинні передбачатися певні цілі і задачі, пов'язані з сутністю функціонування органу влади. Однією з найпростіших цілей є представницька. Вона включає в себе створення простої візитної картки. Для цього потрібно на сайті розмістити всі реквізити, контактну інформацію, певну кількість ілюстрацій, загальну характеристику установи.

Наступна ціль – іміджева. Вона полягає у формуванні іміджу органу влади як сучасної установи, що динамічно розвивається, з високим потенціалом, що використовує у своїй діяльності передові інформаційні технології. Досягнення даної цілі у великій мірі залежить від продуманості роботи дизайнера.

Інформаційна ціль включає в себе розміщення повної інформації про діяльність установи, її потенціал, сферу діяльності і впливу, програми, послуги. Максимальне розміщення інформації сприяє зменшенню навантаження на інші канали зв'язку і на працівників. Досягнення цієї цілі передбачає виконання найбільш широкого фронту роботи по обробці і розміщенню інформативних матеріалів.

Наступна ціль – рекламна. Її виконання сприяє формуванню позитивного іміджу установи і території представником якої вона являється. Досягнення даної цілі вимагає великого обсягу робіт з розкручування і реклами сайту.

Зворотньо-комунікативна ціль є однією з найважливіших, адже вона забезпечує зворотній зв'язок між органом управління та населенням. Здійснення цієї цілі полягає в створенні на сайті

різноманітних форумів, гостьових книг, кімнат для спілкування через які різні соціальні групи населення зможуть звертатися до органів влади зі скаргами, запитаннями и пропозиціями, або брати участь в обговоренні певних проблемних питань.

На кінець 2014 року зареєстровано 543 активно діючих офіційних веб-сайта органів місцевого самоврядування. Це означає, що на цей час близько 75% органів місцевого самоврядування України мають власне веб-представництво [47].

Так, американською неурядовою організацією USAID в 2011 р. був проведений рейтинг веб-сайтів серед всіх 176 міст обласного і республіканського значення (офіційні сайти міських рад, їх виконкомів) 24 областей та Автономної Республіки Крим.

Для проведення оцінки експерти розробили 73 показники та згрупували їх у чотири категорії: змістовне наповнення офіційних сайтів, практичність їх використання, забезпечення участі громадян у роботі органу місцевого самоврядування, та послуги, що надаються на сайтах. За результатами дослідження переможцями у загальному рейтингу стали офіційні сайти міст Одеси, Херсону, Хмельницького, Вінниці. Офіційний сайт міста Сум став також лідером у категорії «Змістовне наповнення». У категорії «Послуги» лідером став офіційний сайт Херсону, у категорії «Практичність використання» першість поділили офіційні сайти Борисполя та Дніпропетровська, у категорії «Громадська участь» найкращими, на думку експертів, стали офіційні сайти Донецька та Стаханова.

Але, незважаючи на велику кількість сайтів органів влади (рислід звернути увагу на те, що можливості звернення громадян до органів влади через веб-сайти обмежені або зовсім відсутні).

Не завжди на веб-сайтах органів влади передбачений так званий «зворотній зв'язок» – можливість для громадян висловлювати свої думки, своє бачення щодо діяльності влади та вирішуваних нею

проблем, реалізації державних програм тощо. Особливо це стосується органів влади регіонального рівня. Інтерактивні он-лайнові сервіси для громадян та бізнесових структур теж майже не представлені. І дуже повільно вирішуються питання по впровадженню систем криптографії та інших засобів захисту інформації в органах влади. Але, незважаючи на наведені вище недоліки, слід відзначити, що така форма взаємодії з громадянами, як електронна взаємодія, стає все більш ефективною. Зараз - це вже необхідна умова сучасного демократичного суспільства.

Метою створення веб-сайту публічних органів влади є забезпечення всіх видів комунікації максимально ефективними способами, що вимагає використання комплексу комунікативних засобів для інформування населення про стратегію дій і повсякденну роботу органів влади і інших державних установ. Доцільність введення офіційних веб-сайтів підтверджується появою нових можливостей при встановленні безперебійного зворотного зв'язку для обліку думки кожного члена суспільства по найбільш важливих проектах влади, а також для ухвалення державних рішень за допомогою організації Інтернет-конференцій – глобальних суспільних дискусій – за участю всіх зацікавлених в будь-який слухний час.

Але маємо зазначити, що рівень розвитку цих сервісів бажає кращого. В 2013 р. було проведено моніторинг ефективності впровадження системи електронного урядування в 100 найбільших містах України. Однією з категорій моніторингу був розділ «Зворотній зв'язок», за яким досліджувались інструменти електронної демократії.

Оцінювалась наявність чи відсутність тих чи інших можливостей або функцій. Найвищі показники в цій категорії мають сайти Вінницької, Львівської та Дмитрівської міських рад, які отримали майже максимальний бал. Лише 14 інших сайтів отримали більше половини балів.

Сайти Севастопольської, Броварської та Мукачівської міських рад мають нульові показники за цією категорією. 52% сайтів мають дуже низький показник і отримали лише 1-3 бали.

Майже на всіх сайтах (89%) реалізовано зв'язок із сайтами-партнерами («дружні» сайти – ЗМІ, громадські організації тощо). Лише на половині з них наявна працююча системи електронних звернень та оприлюднюється статистики щодо звернень громадян.

На більшості сайтів взагалі відсутні: «Оприлюднення статистики відповідей на звернення громадян», «Онлайн-приймальні міського голови», «Можливість підписатись на розсилку новин (шляхом реєстрації e-mail в базі розсилки)», «Онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади» (таблиця 2.1).

Найменше приділяється увага таким інструментам, як: можливість прослідкувати опрацювання е-звернення, залишити коментар через соціальну мережу, висловити думку про сайт, коментувати новини та інформаційні повідомлення, представлення ОМС у соціальних мережах та інтеграція з ними».

Загалом на сайтах надзвичайно мало приділяють уваги зворотному зв'язку з громадськістю. Менше п'ятої частини сайтів (17%) отримали більше половини балів за цією категорією. Більшість (55) сайтів мають нульовий або дуже низький показник (реалізовано 1-3 з 12 зазначених інструментів).

Таблиця 2.1. Наявність інструментів для встановлення зворотнього зв'язку з громадськістю

Інструменти зворотнього зв'язку з громадськістю	Кількість сайтів, на яких інструмент	
	відсутній (0 балів)	наявний (1 бал)

Функціонування системи електронних звернень на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування	49	51
Можливість прослідкувати опрацювання е-звернення	90	10
Наявність представлення ОМС у соціальних мережах та інтеграція з ними	87	13
Можливість залишити коментар через соціальну мережу	86	14
Оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян	58	42
Оприлюднення на сайті статистики відповідей на звернення громадян	63	37
Наявність онлайн-приймальні міського голови	68	32
Можливість підписатись на розсилку новин (через RSS, шляхом реєстрації e-mail в базі розсилки)	77	23
Проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади	73	27
Наявність та зв'язок із сайтами-партнерами («дружні» сайти – ЗМІ, громадські організації тощо)	11	89
Можливість висловити думку про сайт	92	8
Можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення?	85	15

На більшості сайтах відсутні тематичні розділи послуг для певних цільових груп, відсутня можливість повідомити про правопорушення та корупційні діяння, завантажити реєстраційні форми для реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, форми заяв та інших документів для видачі документів дозвільного характеру, форми інших заяв та документів (субсидії, приватизація землі тощо).

На сьогоднішній день сприйняття Інтернет-представництв органів місцевого самоврядування користувачами показує, що основними

мотивам створення офіційних веб-сайтів є, з одного боку, одержання потрібної і корисної інформації громадянами, з іншої, формальна присутність органу влади в мережі. За даними різних соціологічних досліджень із задоволеності користувачів роботою веб-сайтів органів влади виявлено високі вимоги до наповнюваності та інтерактивності владних Інтернет-ресурсів.

До числа найпопулярніших розділів відносяться: бази даних законодавства та нормативних актів, аналітична й контактна інформація, публікація анонсів і новин. Але цього вже замало. Із стрімким розвитком інтерактивних технологій користувачі вже не просто потребують, а вимагають від держави отримання коментарів держслужбовців, подачу звітності в електронному виді, отримання форм і бланків через Інтернет. Якщо взяти до уваги технології електронної демократії, то нормою вже сьогодні повинні бути на офіційних Інтернет-представництвах органів влади такі сервісні елементи взаємодії з користувачами, як:

- онлайн форуми;
- форми для відправлення електронних петицій;
- форми для електронних консультацій;
- форми опитувань на різні теми;
- форми для коментарів користувачів на різні теми;
- веб-конференції по найбільш актуальним темам управління та життя громади;
- сервіс розсилки новин та стрічки RSS-новин на замовлення;
- сервіс відео архіву виступів, нарад, депутатських сесій тощо.

Все перелічене вище є, в першу чергу, сервісними елементами взаємодії влади з громадянами через Інтернет-представництва. А від цього ми можемо говорити вже про сервісну електронну взаємодію, яка безпосередньо працює саме на задоволенні потреб користувачів в управлінських послугах саме через офіційні Інтернет-представництва органів влади.

Слід відмітити, що частина сайтів утворювалися під певним впливом або в результаті міжнародних проектів щодо місцевого самоврядування, які впроваджувалися (або впроваджуються) в тому чи іншому місті. Майже половина веб-сайтів (48%) були утворені відповідним підрозділом міськвиконкому міськради (в двох випадках – із залученням приватних осіб). В чотирьох містах, обласних центрах – міським комунальним підприємством з комп'ютеризації, інформаційних технологій.

До позитивів уміщеної в мережі Інтернет інформації можна віднести:

- наявність на всіх інтернет-сайтах імен та прізвищ керівників, описів структури і керівництва органу;
- висвітлення основних завдань та нормативно-правових засад діяльності органу, зокрема розміщення положень про відповідні органи та переліків нормативно-правових актів, якими регулюється їх діяльність;
- наведення переліку основних функцій структурних підрозділів, а також прізвищ, імен, по батькові їхніх керівників (щоправда, не завжди із зазначенням відповідних електронних адрес).

Негативами такого способу інформування є:

- фактична відсутність в інтернет-ресурсах відповідних установ комплексної інформації про їхню регуляторну діяльність, зокрема планів підготовки проектів регуляторних актів та змін до них, повідомлень про оприлюднення проектів регуляторних актів, самих проектів цих актів та аналізу їх регуляторного впливу, звітів про відстеження результативності прийнятих органом регуляторних актів;
- неуніфікованість форми веб-сайтів публічних органів влади, через що відомості про їх діяльність потрібно шукати в рубриках, перелік яких на кожному із сайтів влади є різним;

- превалювання на деяких сайтах інформації загального характеру, через що відомості про діяльність органу державної влади доводиться вишукувати в розміщених на цих сайтах журналістських матеріалах (новинах);

- відсутність на деяких сайтах інформації про цільові програми, які здійснюються відповідними органами державної влади. Така інформація подекуди замінюється різноманітного роду довідками. За цього цілісної, системної інформації про стан виконання таких програм фактично немає. Її можна отримати зі звітів діяльності деяких органів державної влади, які розміщено в інтернет-ресурсах, хоча окремої рубрики для розміщення відповідних звітів у постанові КМУ не передбачено;

- не всі органи влади розміщують зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу. Зокрема, тільки на деяких інтернет-сайтах міститься інформація про роботу із зверненнями громадян, що надійшли;

- на більшості сайтів розміщено порядок прийому громадян (години прийому, особи), проте не подано чіткого переліку процедур, необхідних для прийому;

- системне оновлення інтернет-ресурсів ведеться далеко не завжди.

З огляду на вищенаведене вважаємо за доцільне:

- ввести уніфікацію аналітичних та інформаційних рубрик на інтернет-сайтах органів державної влади з метою оптимізації пошуку інформації;

- чітко визначити місце розміщення на інтернет-сайтах звітів про роботу органів державної влади щодо виконання цільових програм (інформаційно-аналітичні та статистичні дані, питання бюджетного забезпечення);

- забезпечити обов'язкове розміщення на сайтах центральних органів влади зразків документів, потрібних для звернення громадян;



- запровадити рубрику щодо діяльності громадських рад при центральних органах влади;
- забезпечити подання комплексної інформації про регуляторну діяльність органу, зокрема планів підготовки органом проектів регуляторних актів та змін до них, повідомлень про оприлюднення проектів регуляторних актів, проектів цих актів та аналізів їх регуляторного впливу; звітів про відстеження результативності прийнятих органом регуляторних актів;
- сприяти більш системному оновленню інформації в інтернет-ресурсах (новини, вакансії, конкурси);
- ввести рубрикацію на сайтах поточних новин про діяльність відповідного органу влади.

Що стосується організації електронного урядування в органах місцевого самоврядування то треба відзначити, що електронний урядування знаходиться на початковому рівні. Більшість документів поширюються тільки в паперовому вигляді. Відсутня спільна для різних структур органів влади база даних, що призводить до дублювання інформації та повторних фінансових витрат.

Можливості звернення громадян до органів влади через веб-сайти обмежені або зовсім відсутні. Інтерактивні он-лайнні сервіси для громадян та бізнесових структур теж не представлені. Бажають кращого вирішення питання по впровадженню закритої спеціалізованої інформаційної мережі для внутрішніх транзакцій, а також системи криптографії та інші засоби захисту інформації (в тому числі і персональних даних: цифровий електронний підпис, електронний ключ, смарт-карти).

### **РОЗДІЛ 3. Шляхи удосконалення механізмів електронного урядування**

### 3.1 Перешкоди та проблеми при запровадженні електронного урядування в органи влади

Основні проблеми впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування можна розглядати в декількох вимірах. Найбільш очевидною та, напевно, найголовнішою проблемою є неадекватне розуміння (або відсутність розуміння) керівників органів влади потенціалу новітніх технологій для трансформації (модернізації, розвитку...) територій, в умовах незавершеного переходу до ринкової економіки та правової демократичної держави, жорсткої глобальної конкуренції, що загострюється з кожним роком. Вочевидь, ця вада правлячої еліти пов'язана з відсутністю стратегії розвитку територій.

Одна з ключових вад - відсутність розуміння того, що ефективно застосування технологій е-урядування залежить від того, чи будуть вони вбудовуватися в процеси реформування місцевого самоврядування. Як приклади - впровадження електронного урядування буде накладатися на існуючі процеси прийняття рішень та оброблення тих же звернень громадян, чи воно відбуватиметься як важливий інструмент вдосконалення цих процесів та переорієнтації управління на обслуговування потреб громадян та бізнесу?

Перетворення сфери закупівель за допомогою ІКТ відтворюватиме закритість влади, створюватиме нові потужні корупційні схеми чи призведе до прозорого та ефективного витрачання державних коштів та зменшення «відкатних» схем? Держава як партнер суспільства та його різноманітних груп, який діє прозоро, відкрито, з залученням всіх зацікавлених сторін, та надає якісні послуги – в Україні відсутня постановка такої стратегічної мети впровадження е-урядування.

Неадекватне розуміння веде до відсутності або неадекватності політичної волі, яка є вкрай необхідною для успішної реалізації навіть окремих проектів та програм в сфері е-урядування.

Відсутність стратегічного бачення та політичної волі призводить до таких похідних проблем як відсутність дієвої координації запровадження ІКТ в діяльність органів влади, практично повне ігнорування потреб та можливостей органів місцевого самоврядування, повільне вдосконалення нормативної бази тощо.

Слід згадати і широкомасштабну корупцію, яка перетворює будь-які проекти та програми в сфері е-урядування на «годівницю» для обраних.

Існує ціла низка проблем з точки зору «попиту» на е-урядування. Залишаються неподоланими «інфраструктурні» обмеження: рівень комп'ютерної грамотності населення є низьким, як і кількість користувачів Інтернет (показовим є те, що в країні досі не налагоджений регулярний соціологічний моніторинг Інтернет аудиторії), хоча останній показник і демонструє стрімкі темпи зростання.

На даний час в Україні, за різними даними, 17-19 млн. користувачів Інтернету, але ще маємо досить низький рівень доступу в малих містах і селах. Ще одним з індикаторів розвитку Інтернет є відвідуваність веб-сайтів. Практично третю частину трафіку забезпечують бізнесові сайти, навчальні сайти – близько 15 %, державні сайти і проекти з державної політики не перевищують 10 %. Все інше – це розваги, туризм, мульти-медіа тощо. Щоправда, відвідувати – це ще не означає скористатися, а тим більше управляти інформацією. Існують і певні проблеми мовного бар'єру: біля 60 % сайтів в україномовному сегменті Інтернету є російськомовними, а лише близько 10 % сайтів надають свою інформацію двома і більше мовами [4].

Основними причинами такого стану є те, що різні соціальні групи різною мірою залучені до використання ІКТ– від повної інтеграції до

повного відторгнення, низький рівень політичної та комп'ютерної грамотності, цифрова нерівність, що не сприяють залученню громадян на ефективний інтерактивний діалог з органами влади.

ІТ бізнес спільнота неспроможна виступити ефективним лобістом впровадження новітніх технологій в державне управління (нехай і у власних корисних цілях).

Майже відсутній попит на е-урядування в середині органів влади, тобто, з боку службовців місцевого самоврядування та депутатів місцевого самоврядування. Одна з очевидних причин - низька поінформованість про можливості та перспективи технологій е-урядування, відсутність ефективних каналів та інститутів розповсюдження успішного досвіду, низький рівень знань та навичок в сфері ІТ. Діючі ініціативи та проекти будь-якого рівня «зависають» в повітрі, оскільки єдиний інформаційний простір спеціалістів в цій сфері є розірваним (крім того, що такі проекти не вбудовані в стратегічний ланцюг: завдання - результати - короткотермінові та довготермінові наслідки).

Крім того, бракує управлінців з належними навичками та досвідом впровадження проектів е-урядування. В кращому випадку, можна знайти досвідчених ІТ менеджерів, проте успішна реалізація проектів е-урядування потребує скоріше «проектних менеджерів», ніж управлінців зі знаннями «софта» та «заліза».

Нарешті, попит суспільства на е-урядування є слабким та нерівномірним. З одного боку, найбільш освічена та активна частина суспільства (якою б малою вона не була в масштабах країни) вже давно використовує новітні технології для вираження своїх інтересів, самоорганізації та взаємодії з владою. Проблема – у неспроможності влади опанувати ці нові інструменти та канали діалогу з суспільством. Проте, з іншого боку, через низьке проникнення ІКТ в повсякденне життя поняття «електронні державні послуги» чи «електронна

демократія» мільйони українців сприймають як абстрактні образи розвинутих країн, а не цілком досяжне завдання для власної країни.

Електронне урядування надає можливість працівникам органів місцевого самоврядування отримати нові навички, втім, зарплатня, яка нижча за ринкову, та неможливість залучення деяких видів заохочення можуть також знизити можливість до залучення та утримання кваліфікованих співробітників, що призводить як до занепаду певних зовнішніх проектів, пов'язаних з електронним урядуванням, так і до затримки у виконанні.

Іншим викликом для електронного урядування є нерівність у доступі до комп'ютерів. Цей виклик містить два політичних питання:

- Цифровий розподіл
- Можливість доступу для людей з фізичними вадами.

Стосовно цифрового розподілу, не всі громадяни мають рівні можливості комп'ютерного доступу, чи то через нестачу коштів, чи то через відсутність потрібних навичок. Отже, встановлення комп'ютерів з доступом до Інтернет у школах та публічних бібліотеках допомагає у вирішенні цього питання, такі намагання останнім часом лише посилюються. Також важливо зазначити, що більшість з того, що роблять місцеві органи влади, включає інтерактивне спілкування з громадянами, які мають менше можливостей доступу до Інтернет: бідні, літні люди, ті, що погано володіють мовою, та мають недостатню освіту.

Комп'ютери також можуть створити нові перешкоди таким громадянам, які мають проблеми із зором або фізичні вади, які можуть потребувати коштовного програмного або технічного забезпечення для їхніх комп'ютерів для того, щоб вони могли отримувати доступ до он-лайн інформації та послуг. Це також означає, що ці ресурси повинні бути створені таким чином, щоб вони могли використовувати такі засоби.

Маючи безпосереднє відношення до комп'ютерної безпеки, приватність також становить проблему для реалізації та доступу до початкового електронного урядування. Турбота про розповсюдження інформації між агенціями (відповідність баз даних, реєстрів т.і.), а також розкриття або неправильне використання приватної інформації є нагальними питаннями для обговорення. Якщо порушення приватності насправді відбуватимуться, то це матиме негативний вплив на довіру громадян до урядових WEB сайтів та використання послуг WEB баз даних.

Одним з найбільш важливих питань для впровадження ініціатив електронного урядування є комп'ютерна безпека. Деякі слабкі області вже є досить відомими: безпека програмного менеджменту, контроль доступу, розвиток програмного забезпечення та контроль над змінами, визначення обов'язків, контроль над операційною системою т.і. Також нестача об'єднаних інфраструктур, політичний ризик та ризик, пов'язаний з технологіями урядового інформування та фінансування є сповільнюючими засобами або зонами ризику, які в подальшому переростають у описання структури оцінювання ризиків.

Безумовно, попит на е-урядування буде поступово зростати разом з економічним розвитком України та розповсюдженням новітніх технологій. І таке зростання робитиме все більш актуальним подолання своєрідного «цифрового розриву» між державою та активною частиною суспільства - на додаток до соціально-політичного відчуження влади від громадян.

### 3.2 Пріоритетні напрями впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування

Одним з найпотужніших інструментів взаємодії між місцевою владою та громадянським суспільством є консультації. Якщо раніше, за відсутності можливостей інтерактивного діалогу між владою та громадськістю, для цього вимагались незрівнянно більші людські й фінансові ресурси, сьогодні завдячуючи сучасним ІКТ процес громадських консультацій не так важко організувати та підтримувати. У той же час, такими ж проблемними залишаються питання їх впровадження в управлінські процеси на усіх етапах.

Основним завданням органів влади усіх рівнів має бути налагодження механізму використання комунікативного потенціалу як ресурсу проведення політики. На сьогоднішній день більшість органів влади, проводячи консультації із громадськістю із соціально значущих питань, усе частіше використовують Інтернет-ресурси, зокрема власні веб-сайти. Це досить важливий механізм, який має бути пріоритетним у роботі органів місцевого самоврядування з громадською думкою.

Тому постає питання з підвищення ефективності управління за рахунок використання електронних консультацій (далі е-консультацій) як одного з механізмів взаємодії місцевих органів влади з різними інфраструктурами суспільства (використовуючи закордонний досвід розвинених країн світу).

Поширеною в Європейському Союзі, Канаді, Австралії, Новій Зеландії є практика консультацій в традиційний спосіб шляхом оприлюднення проектів регуляторних актів. Відповідно до мети консультацій вони мають назви «білий» чи «зелений» документи. В «білих» документах – окреслюються політичні (стратегічні) наміри уряду або пропозиції до впровадження цих намірів. «Зелені» документи

– дискусійні документи, в яких пропонуються запитання та альтернативні варіанти відповідей (з інструкціями щодо участі в консультаціях) для цільових груп, які визначаються організаторами опитування, як правило урядом. В цих країнах традиційна практика консультацій була ефективно поширена на віртуальне середовище у формі електронної взаємодії органів влади і громадськості.

Практика створення управлінь інформаційної політики, комунікативних стратегій та консультування у західних країнах свідчить про доцільність формалізації управлінської діяльності, оскільки відповідає вимогам більш продуктивної співпраці і всередині однієї установи, і між публічними органами влади, і з приватним сектором, що пов'язується із системним застосуванням консультацій, а також інших форм ангажування громадськості до політичних процесів. Ці управління розробляють комунікативні стратегії, забезпечують зв'язки з громадськістю та доступ громадськості до джерел інформації. Їхню діяльність спрямовано на вивчення запитів, потреб та очікувань громадськості, забезпечення зворотного зав'язку, та адекватного сприйняття ключової інформації громадськістю. Здійснюючи широкий комплекс заходів у контексті формування конструктивного комунікаційного середовища, вони мають стимулювати широкі громадські дискусії та обговорення, де власне і використовуються національні інтереси і суспільні цінності.

Більш демократичним типом консультацій є вивчення громадської думки з можливостями для інтерактивної участі громадян, тобто, коли пропонується не тільки обирати одну відповідь з запропонованих, а є можливість запропонувати свою унікальну відповідь та поставити альтернативні запитання для інших респондентів-учасників консультацій. Саме такі інтерактивні, а з цим й більші можливості надають для консультації ІКТ, посилюючи можливості для широкого залучення громадян до обговорення урядової політики.



Переваги застосування органами влади інформаційних технологій є особливо відчутними, коли необхідно провести консультації із залученням усіх рівнів суспільства. Зокрема, розроблення на офіційному веб-сайті органу влади рубрики опитування, яка дає чіткий результат і може бути використане в подальшій роботі.

Консультації з громадськістю проводяться з метою залучення громадян до участі в управлінні справами, надання можливості для їх вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності, відкритості та прозорості в діяльності цих органів. Проведення консультацій з громадськістю повинне також сприяти налагодженню системного діалогу органів влади і громадськості, підвищенню якості підготовки та прийняття рішень з важливих питань державного і суспільного життя з урахуванням думки громадськості, створенню умов для участі громадян у розробленні проектів таких рішень.

Нами виділено десять напрямків для успішних електронних консультацій:

1. Планування електронних консультацій.

Органи влади повинні планувати електронні консультації заздалегідь. Вони визначають, яку інформацію треба надати цільовій групі і в якому форматі. Також треба вирішити, як довго мають тривати електронні консультації, хто відповідатиме за їх проведення, і як отримана інформація буде вписуватися в існуючі графіки вироблення і прийняття рішень.

2. Демонстрація готовності.

Органи влади повинні демонструвати видиму готовність до проведення електронних консультацій і з самого початку чітко про це повідомити. Для цього треба пояснити громадянам мету консультацій (формування переліку нових питань політики, розроблення нормативно-

правових актів, оцінювання впровадження політики), де будуть оприлюднені їх результати і яким чином вони будуть використані.

### 3. Гарантування захисту персональних даних.

Учасникам електронних консультацій повинні бути надані гарантії захисту персональних даних. Характер захисту персональних даних відрізняється залежно від обраної форми збирання даних (анонімні відповіді, онлайн-реєстрація або пароль доступу для обмежених груп).

### 4. Адаптація підходів до конкретної цільової групи.

Органи влади повинні визначити коло учасників, думки яких їх цікавлять (громадськість загалом, експертне середовище, молодь) та адаптувати електронні консультації до їх спроможності та очікувань (мова, термінологія тощо). Органи влади повинні забезпечити додаткові засоби підтримки, щоб допомогти учасникам із спеціальними потребами (з обмеженими фізичними можливостями, соціально-ізолюваних) взяти участь в електронних консультаціях.

### 5. Поєднання електронних консультацій з традиційними методами.

Треба розглянути можливість використання, поряд з електронними консультаціями, традиційних методів (громадські слухання, «круглі столи» тощо). Підхід, базований на множині каналів, вірогідно, буде успішнішим у плані охоплення та залучення громадян, аніж той, що покладається на єдиний канал.

### 6. Тестування і адаптація інструментів.

Перед тим як запустити процес електронних консультацій, треба переконатися, що вибрані інструменти (програмне забезпечення, опитувальники) пройшли пілотне тестування. Влада повинна адаптувати інструменти на основі зворотного зв'язку з учасниками та визначити перспективні ІКТ для майбутніх консультацій (наприклад, надсилання повідомлень на мобільні телефони).

### 7. Пропаганда електронних консультацій.

Треба докласти зусиль та залучити ресурси, щоб забезпечити обізнаність потенційних учасників про те, що відбуватимуться електронні консультації, і як у них можна взяти участь (наприклад, прес-конференції, реклама, посилання на веб-сайти, електронні розсилки). Органи влади повинні визначити зовнішніх партнерів, які сприятимуть підвищенню обізнаності та участі (неурядові організації (НУО), бізнес-асоціації тощо).

#### 8. Аналіз результатів.

Органи влади повинні бути впевненими, що вони мають достатньо часу, ресурсів та експертних знань для здійснення ретельного аналізу інформації, отриманої під час електронних консультацій. Використання закритих або з множинним вибором запитань створює можливості для автоматичної обробки відповідей, тоді як обробка відкритих запитань потребує набагато більше часу та людських ресурсів. Це потрібно враховувати з самого початку планування електронних консультацій.

#### 9. Забезпечення зворотного зв'язку.

Треба оприлюднити результати електронних консультацій у якомога стислий строк та проінформувати учасників про наступні етапи процесу вироблення політики. Органи влади повинні переконатися, що учасники поінформовані про те, як результати консультацій будуть враховуватися під час ухвалення рішень.

#### 10. Оцінка процесу консультацій та їх вплив.

Оцінювання процесу має на меті визначити: основні проблеми, виявлені під час консультацій; чи охопили консультації цільову групу; рівень задоволеності учасників. Оцінювання впливу консультацій органи влади роблять для того, щоб визначити, чи внесок їх учасників мав помітний вплив на зміст остаточного рішення щодо політики. Результати оцінювання мають широко поширюватися, що, у свою чергу, може підштовхнути до плідних публічних дебатів стосовно переваг і недоліків електронних консультацій.

Акцент на розширенні прямого індивідуального доступу до органів влади через Інтернет створює новий етап в розвитку державно-приватного партнерства (наприклад, з неурядовими організаціями та бізнес-асоціаціями). Але, незважаючи на те, що багато людей переконані у великому потенціалі ІКТ, на даний час вони залишаються лише доповненням до традиційних інструментів консультацій з громадськістю.

Тому, нами, в рамках дослідження пропонується впровадити проект електронних консультацій на офіційному веб-сайті Генічеської міської ради модернізувати структуру сайту.

Головною метою впровадження новітніх технологій в роботу органу влади місцевого самоврядування є створення Інтернет-представництва ради, що поступово інтегрується в об'єднану мережу Інтернет-представництв органів влади та в глобальну інформаційну мережу Інтернет, яке забезпечуватиме функціонування певних служб в режимі реального часу та зробить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними представниками органу влади місцевого самоврядування

Отже, запропонована система веб-сайту Генічеської міської ради передбачає взаємодію посадових осіб ради, представників бізнесу, сектору неурядових організацій, медіа та пересічних громадян за допомогою інформаційних технологій.

Перш за все вся інформація на Інтернет-представництві селищної ради повинна бути мультимовна та представлена як на українській мові, так і на російській мові з головними сервісними елементами: навігатор по сайту, сервіс новин та Інтернет-приймальня.

Що стосується головних рубрик, то пропонуємо в його структурі передбачити такі основні розділи:

- Місцеве самоврядування;
- Соціальна сфера;

- Регуляторні акти;
- Місто;
- Інтернет-приймальня;
- Інвестиційна діяльність;
- Єдиний дозвільний офіс;
- Соціальна карта міста.

Кожен з головних розділів Інтернет-представництва поділяється на підрозділи. Отже, їх структура буде така:

1. Розділ «Місцеве самоврядування» пропонуємо поділити на такі підрозділи:

- Селищний голова – в якому представлена інформація про біографію, повноваження та програму дій селищного голови;

- Селищна рада – в якому представлені статус і повноваження селищної ради, її регламент, інформація про секретаря ради, а також постійні комісії, групи і фракції, план роботи ради;

- Виконавчий комітет – організаційна структура виконавчого комітету, склад управлінь та відділів, контактні телефони та часи прийому посадових осіб виконавчого комітету.

2. Розділ «Регуляторні акти». В розділі передбачається окрема рубрикація на проекти рішень та на вже готові рішення виконкому і селищної ради, а також бази даних із зразками форм документів, які можна завантажити та роздрукувати.

Крім цього в розділі має працювати сервіс «Проекти рішень для ознайомлення та обговорення». Завдяки цьому сервісу кожен громадянин може в спеціально передбаченій формі залишити свої пропозиції щодо конкретного рішення.

3. Розділ «Соціальна сфера». В розділі передбачається висвітлення інформації з таких важливих в житті селища галузей, як: освіта, охорона здоров'я, соціальне страхування та соціальний захист населення, культура і духовність, спорт і відпочинок, сім'я і молодь,

інвестиційна діяльність, розвиток підприємництва, житлово-комунальне господарство, архітектура та містобудування, торгівля, комунальна власність, зв'язок та інформаційна сфера тощо.

4. Розділ «Місто». В розділі має бути представлена інформація про історію селища, символіку та інша корисна інформація.

5. Розділ «Інтернет-приймальня». В розділі «Інтернет-приймальня» передбачається електронна взаємодія між громадою Овідіюполя і міською владою за допомогою спеціального інтерактивного сервісу «питання-відповідь». Саме цей сервіс є найголовнішим інструментом у взаємодії між владою і громадою на сайті.

6. Робота розділу «Інтернет-приймальні» передбачає можливість для громадян:

- відслідковувати долю їх запиту, скарги чи пропозиції;
- приймати інтерактивну участь в обговоренні програм розвитку міста чи регуляторних актів міської ради;
- зробити прозорим процес прийняття управлінських рішень.

Отже, основні завдання роботи розділу «Інтернет-приймальня»:

- впровадження механізмів консультування з громадськістю,
- активний доступ до суспільно-важливої інформації, діалогу з антикорупційній тематиці;
- збір та аналіз інформації про загальне та експертне сприйняття громадянами стану доступу до інформації;
- підвищення інтересу зацікавлених бізнес та медіа-середовищ, громадських організацій, наукових кіл на предмет використання можливостей впливати на процес прийняття рішень з важливих суспільно-політичних питань.

Отже, на нашу думку, саме розділ «Інтернет-приймальня» забезпечить, перш за все, прозорість роботи управлінського апарату селищної ради, сприяє зниженню залежності громадянина чи організації від сваволі чиновника і, таким чином, попереджує корупцію

Крім рубрикаційних розділів на головній сторінці Інтернет-представництва можна буде ознайомитися з анонсами та новинами селищної ради, культурно-мистецькою афішею (які культурні заходи зараз відбуваються в селищі), курсом валют саме на цей час, а також прийняти участь в інтерактивному опитуванні по різних напрямках життя громади.

У процесі подальшого розвитку веб-сайту Генічеської міської ради планується запропонувати на його платформі:

- інформацію для громадян про управлінські послуги та порядок їх отримання;
- інформацію про звітність та відповідальність за їх виконання;
- інформацію про виконання бюджетів, статистичні дані тощо.

Основні переваги впровадження Інтернет-приймальні саме в структуру селищної ради є такими:

- можливість задати запитання селищному голові у будь-який момент часу;
- максимальна простота і прозорість отримання відповіді;
- забезпечення конфіденційності інформації;
- орієнтація міської влади на думку громадян при виробленні та прийнятті рішень.

Крім цього, у напрямку впровадженні технологій електронної демократії в роботу веб-сайту радимо створити інтерактивний сервіс з електронного консультування – «Коментарі».

В майбутньому, треба передбачити і створити на офіційному Інтернет-ресурсі селищної ради зручний механізм розгляду звернень громадян, що надходять у електронному вигляді на адресу селищної ради. Спеціальні можливості передбачити для селищного голови, його заступників та начальників галузевих управлінь, для яких розробити окрему рубрикацію на сайті. Положенням про електронну Інтернет-приймальню треба передбачити, що на термінові запити буде надана

відповідь протягом 5 днів. На запити, що передбачають додатковий збір, аналіз та підготовку – 15 днів. Запитання та відповіді на Інтернет-представництві є інтерактивними та відкритими для інших користувачів.

Потрібно передбачити рубрикацію, яка дозволить залучати активних громадян до обговорення актуальних проблем місцевого розвитку в онлайн-режимі. В майбутньому доцільним є проведення публічних дебатів і веб-конференцій на базі платформи веб-сайту селищної ради. Така практика поширення інформації і консультування з представниками бізнесу, громадських організацій, ЗМІ, наукових кіл дозволить зробити процес підготовки і прийняття управлінських рішень більш прозорим і відповідальним, що автоматично зменшить прояви корупції та інших форм зловживання в сфері державного управління].

Отже, кінцевим результатом впровадження веб-сайту Генічеської міської ради (після виконання всіх програмних кроків з інформатизації діяльності структурних підрозділів селищної ради) є:

- повноцінна, технічно забезпечена електронна Інтернет-приймальня;
- новітні механізми (на основі ІТК) прозорого обговорення актуальних проблем місцевого та регіонального розвитку;
- електронний майданчик для публічних дебатів і конференцій.

Узагальнюючи усе зазначене вище, можна зробити висновок, що суть зводиться до забезпечення для громадян, у першу чергу, прозорості, відкритості та якості функціонування чи діяльності органів влади без зайвої бюрократії. Наслідками запровадження повноцінного веб сайту буде відкритість та прозорість діяльності міської ради; економія часу та матеріальних ресурсів; підвищення якості надання адміністративних послуг.



## ВИСНОВКИ

В магістерській роботі досліджено актуальну проблему сьогодення – впровадження технологій електронного урядування діяльності органів місцевого самоврядування.

Проведене дослідження впровадження технологій електронного урядування діяльності органів місцевого самоврядування, способів удосконалення їх реалізації, дає змогу сформулювати наступні загальні висновки:

1. Електронний уряд розглядається як спосіб організації та розвитку політичної системи держави та її відкритості, новий підхід щодо взаємодії державних інститутів з суспільством з метою ефективнішої діяльності уряду, надання кращих публічних послуг. Електронне урядування – це концептуальний підхід навколо функцій уряду, процес співпраці влади з громадянами за допомогою ІКТ за для збільшення можливостей для громадян.

2. Враховуючи зарубіжний досвід, Україні потрібно зосередити увагу на передових проектах, запровадити підхід з постановкою завдань, направлених на здобуття масштабних результатів; користуватись послугами приватного сектору, у якого є необхідний досвід реалізації ІТ – рішень. Варто перейняти досвід з проведення широких просвітніх кампаній і поступового привчання громадян до інформаційних технологій.

3. На даному етапі розвитку веб-сайтів органів місцевого самоврядування склалася така ситуація, що існує безліч веб-сайтів, кожний з яких створювався у свій час під своє вузьке завдання. Здебільшого вже існуючі веб-сайти створені на різних технологічних

рішеннях, з різноманітним дизайном і дублюючим один одного функціоналом, що задає розмаїтість, але не забезпечує цілісність подання інформації органами місцевого самоврядування. Проте, важлива не просто формальна присутність в мережі Інтернет, а інтерактивність Інтернет-ресурсів органів місцевого самоврядування. Сьогодні від моделі взаємодії держави та громадян, побудованої за принципом «людина зобов'язана державі», відбувається перехід до більш сучасної – заснованої на розумінні того, що держава слугує своїм громадянам і є для них лише «сервісною організацією».

4. Запропоновано пріоритетні напрямки розвитку електронних консультацій з громадянами, як одного з механізмів взаємодії органів влади з громадянами та було виділено принципи для успішних електронних консультацій:

- органи влади повинні демонструвати готовність;
- органи влади повинні гарантувати захист персональних даних;
- органи влади повинні адаптувати підходи до конкретної цільової групи;
- органи влади повинні поєднувати електронні консультації з традиційними методами;
- органи влади повинні тестувати і адаптувати інструменти електронних консультацій;
- органи влади повинні пропагувати електронні консультації;
- органи влади повинні аналізувати результати;
- органи влади повинні забезпечити зворотний зв'язок;
- органи влади повинні оцінювати процес консультацій та їх вплив.

5. Практичні рекомендації щодо удосконалення веб-сайту Генічеської міської ради полягають у використанні консультаційних механізмів взаємодії (Інтернет-приймальня, опитування, коментарі),

ідентифікаційних механізмів взаємодії (сервіс авторизації користувачів та доступ до баз даних документів органів влади), діалогу з питань антикорупційної тематики.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров В.Т., Гусев В.О. Послуги системи державного управління. Зб. наук. пр. – Х.: ХарПІ НАДУ, «Магістр», 2003. 208 – 213 с.
2. Арабаджи Г.І., Бакуменко В.Д., Іжа М.М., П. І. Надолішній. Державне управління: основи теорії, історія і практика: Навчальний посібник. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2009. 394 с.
3. Баєв В.В. Розуміння нової парадигми електронного врядування на місцевому рівні в Україні. Збірник наук. праць УАДУ, 2003.151 с
4. Балабаєва З. В. Демократичне врядування: поняття та сутність. Збірник наукових праць Одеського регіонального інституту державного управління. Одеса: Вид-во ОРІДУ НАДУ, 2007. 4–11 с.
5. Баранов А. Електронне уряд в Україні, 2002.
6. Баранов О. В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. За ред. І.Г. Малюкової. К.: ООО «Поліграф-Плюс», 2007. 254 с.
7. Баранов О.А., Демкова М.С., Дзюба С.В., Єфанов А.В., Жиляєв І.Б., Клепець Е.Л., Попова Т.В., Рубан І.А., Семенченко А.І., Чукут С.А. Концепція розвитку електронного урядування в Україні За ред. А.І. Семенченко, 2009.
8. Безверхнюк Т. М. Європейські стандарти врядування на регіональному рівні: монографія. О.: ОРІДУ НАДУ, 2008. 328 с.
9. Белл Д. Майбутнє постіндустріальне суспільство Досвід соціального прогнозування, 2004.

10. Голобуцький О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. К.: Атлант UMS, 2002. 173 с.
11. Данилин А. В. Електронні державні послуги та адміністративні регламенти. Від політичного завдання до архітектури «електронного уряду», 2004.
12. Камінська Т., Камінський М. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. К., 2008. 200 с.
13. Клименко І. В., Линьов К. О. Технології електронного врядування. К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 192 с.
14. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг/ Теорія та практика державного управління. ХарРІДУ НАДУ, 2010.
15. Коліушко І.Е., Демкова ХІ.С, Фігель М.В. Доступ до інформації та електронне урядування. К.: Факт, 2005. 336 с.
16. Коліушко І.Б., Демкова М.С. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління. К.: Бібліотека інформаційного суспільства, 2004. 138-143 с.
17. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. – К.: Преса України, 2013. 80 с.
18. Куспляк І.С. Аналіз основних підходів до поняття «електронне урядування» // Актуальні проблеми державного управління: зб. наукових праць Одеського регіонального інституту державного управління. Вип. 3(35). Одеса. ОРІДУ НАДУ, 2008.
19. Куспляк І.С. Електронне урядування: досвід Великобританії//Актуальні проблеми європейської інтеграції – Вип.4 /За ред. В.М. Кривцової та Д.В. Ягунова. – О.:Фенікс, 2008.
20. Куспляк І.С. Використання технологій електронного урядування для ефективнішої взаємодії інститутів державної влади та суспільства // Матеріали науково-практичної конференції за

міжнародною участю «Демократичне врядування: наука, освіта, практика», НАДУ при Президентові України, 29 травня 2009 р.

21. Лациба М. Інформаційна відкритість сайтів органів державної влади України. К.: Український незалежний центр політичних досліджень, 2007. 48 с.

22. Литвак О.Г. Використання закритого і відкритого програмного забезпечення та електронний уряд: зб. наук. пр. – Х., 2006. 139 с.

23. Міхальова Я, Синицький К. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: К., 2010. 144 с.

24. Орлов О.В. Концепція інформатизації органів державного управління на регіональному рівні // Теорія та практика державного управління. Х.: Магістр, 2006. 242-248 с.

25. Офіційний веб-сайт КП «Обласний інформаційно-аналітичний центр». URL: [iac.odessa.gov.ua/](http://iac.odessa.gov.ua/)

26. Офіційний веб-сайт Міністерства розвитку інфраструктури України/ URL: [www.mtu.gov.ua](http://www.mtu.gov.ua).

27. Панчук А.М. Ралдугін Є.О., Моделювання, інформаційні системи і технології в державному управлінні: Навч. посіб. за заг. ред. Г.С.Литвинова. К.: Центр наук. літератури, 2004. 263 с.

28. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: навч. посіб. К.: Знання, 2006. 663 с.

29. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.03.2004 р. № 326-2004-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/326-2004-%D0%BF#Text>.

30. Про затвердження Порядку легалізації комп'ютерних програм в органах виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 04.03.2004 р. № 253.

31. Про захист інформації в автоматизованих системах. Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.
32. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 р. № 208. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/208-2003>.
33. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 737. URL: [zakon.rada.gov.ua/go/737-2009-п](http://zakon.rada.gov.ua/go/737-2009-п).
34. Про електронні документи та електронний урядування. Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1309-18#Text>.
35. Про електронний цифровий підпис. Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>.
36. Про інформацію. Закон України від 02.10. 1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
37. Про концепцію Національної програми інформатизації. Закон України від 04.02.1998 р. №75.
38. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16.08.2003 р. № 149. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z1066-03>.
39. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки. Закон України від 08.12.2006 р. № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>.
40. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки. Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V/ВВР України.

41. Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 р. №3. С <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3-2002-%EF>.

42. Резченко Є.О. Світовий досвід реалізації концепції електронного уряду. Х.: 2006. 295 с.

43. Рубановський К., Федорович О. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: рейтинг офіційних веб-сайтів міст обласного (республіканського) значення України / Проект USAID «Гідна Україна»; ГО «Агенство з розвитку приватної ініціативи»; Івано-Франківськ, 2009. 78 с.

44. Семенов А. Досвід зарубіжних країн щодо розробки та реалізації програми електронного врядування на місцевому рівні в Україні // Вісник НАДУ, 2006. 409 с.

45. Серенок А. О. Принципи організації електронного уряду на місцевому і регіональному рівнях. Х.: Магістр, 2011. 136-140 с.

46. Солодов В.В. Електронне урядування як інструмент трансформації державного управління: дисертація... кандидата політичних наук, 2007.

47. Соснін О.В. Державна політика в галузі управління інформаційним ресурсом України: Одеса, 2005. 45 с.

48. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості: навч. посіб. К.: НАДУ, 2008. 104 с.

49. Тирусь Б.Ю. Ефекти розвитку системи електронного врядування в Україні, 2005. 111 с.

50. Топалова Е. Х. Наближення вітчизняної системи врядування до європейських стандартів: регіональний рівень : автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління». Е. Х. Топалова. Одеса, 2008. 20 с.

51. Урядовий портал Кабінету Міністрів України. URL: [kmu.gov.ua](http://kmu.gov.ua).
52. Уэбстер Ф. Теорії інформаційного суспільства. М.: Аспект Пресс, 2004. 400 с
53. Ханни Л. Використання інформаційної та комунікаційної технології для розвитку демократії: е-демократія / Лекція для учасників навчального курсу з електронного уряду, Академія Електронного Управління, 2007. 112 с.
54. Чугунов А.В. Електронний уряд: ефективність політики впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у державне управління, 2008. 55 с.
55. Чукут С. Сутність електронного уряду та принципи його організації. Вісн. УАДУ, 2003. 429-433 с.