

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ПРАВА ТА ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ**

До захисту допустити:
Зав. кафедри
« ___ » _____ 2020 р.

Кваліфікаційна робота
за освітнім ступенем «Магістр»
на тему: «Державне управління електронним урядуванням на місцевому
рівні»

Студента _____ економіко-правового
факультету
спеціальності _____ 281 Публічне
управління та адміністрування
освітнього ступеня «Магістр»
Миронюка Михайла Івановича
Науковий керівник:
Надежденко Аліна Олексіївна
кандидат наук з державного
управління, доцент кафедри права та
публічного адміністрування
Рецензент:
Забавін Дмитро В'ячеславович
Голова Ради громадських організацій
Маріуполя, член виконавчого
комітету Маріупольської міської
ради

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою _____
Секретар ЕК _____
« ___ » _____ 2020 р.

Маріуполь – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	8
1.1 Основні теоретичні підходи щодо трактування поняття «електронне урядування» та «електронне урядування на місцевому рівні».....	8
1.2 Етапізація впровадження електронного урядування в Україні.....	20
Висновки до розділу 1.....	34
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ УРЯДУВАННЯМ НА ДЕРЖАВНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНІ	36
2.1 Стан державного управління електронним урядуванням на сучасному етапі розвитку України.....	36
2.2 Публічне управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні.....	48
Висновки до розділу 2.....	60
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ УРЯДУВАННЯМ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ	62
3.1 Проблеми впровадження електронного урядування у діяльності органів публічної влади на місцевому рівні.....	62
3.2 Напрями вдосконалення державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні в Україні.....	70
Висновки до розділу 3.....	82
ВИСНОВКИ	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	91

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Обмін інформацією між владою й громадськістю є важливим показником прозорості й відкритості діяльності влади, її демократизації. Це також є поштовхом для розвитку соціально-орієнтованої ринкової економіки й зміцнення цивільного суспільства.

Оптимальне досягнення цих завдань можливе тільки на основі впровадження системи електронного урядування. Електронне урядування – це не тільки зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами, підприємствами і організаціями, а внутрішня урядова інформаційна інфраструктура, аналог корпоративної мережі в бізнесі. Концепція електронної держави передбачає інтеграцію інформаційних ресурсів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, забезпечення доступу до них будь-яких суб'єктів громадянського суспільства, а також створення підсистеми он-лайнних послуг. Можна сказати також, що електронне урядування – це одна з найхарактерніших ознак інформаційного суспільства.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій розширює можливості органів публічного управління загальнонаціонального, регіонального та місцевого рівнів швидко доводити власні рішення до населення, що сприяє створенню соціально-відповідальної держави, а громадяни мають можливість отримувати якісні адміністративні послуги з боку держави.

Електронне урядування повинно бути направлено не тільки на підвищення ефективності роботи органів державного управління, а й на більш тісну взаємодію держави й населення, держави й бізнесу.

Крім того, становлення якісно налаштованого електронного урядування та електронної демократії може стати потужним поштовхом до підвищення рівня життя громадян та сприятиме прискоренню європейської інтеграції України.

Використання користі від великого потенціалу новітніх технологій дозволяє підвищити ефективність діяльності владних установ. Особливо це стосується тих органів влади, які безпосередньо взаємодіють з громадянами на місцях – органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. І впровадження ефективних електронних систем управління в роботу саме органів влади місцевого рівня є для держави пріоритетним завданням.

Зазначене зумовлює актуальність дослідження електронного урядування як феномену, що здатен вивести розвиток суспільно-владних відносин на новий рівень, забезпечити доступність реалізації та захисту прав громадян шляхом електронних звернень до органів державної влади та місцевого самоврядування, що в свою чергу сприятиме ідеї становлення соціальної демократичної правової держави.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методологічні основи та практичні підходи до впровадження концепції електронного урядування як засобу підвищення ефективності системи публічного управління в Україні викладені в дослідженнях багатьох вітчизняних науковців, зокрема, таких як Ю. Абраменко, О. Архипська, А. Асанова, З. Балабанова, О. Баранов, К. Беляков, М. Ватковська, С. Гнатюк, Н. Грицяк, О. Голобуцький, М. Демкова, Д. Дубов, А. Камінська, Т. Камінська, О. Карпенко, П. Клімушин, І. Лопушинський, Л. Матвейчук, Я. Олійник, А. Попов, І. Олійченко, В. Степанова, В. Троня, І. Чикаренко, М. Швець та інші.

Особливе значення мають роботи під керівництвом О. Голобуцького «Електронний уряд» та «E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути», в яких закладені основи реалізації електронного урядування в Україні. У роботі І. Клименко та К. Линьова «Технології електронного урядування» розглядаються особливості використання технологій електронного урядування при виробленні та прийнятті державних управлінських рішень.

Однак сьогодні недостатньо досліджена проблема впровадження електронного урядування на місцевому рівні, насамперед питання

ефективного обслуговування населення міст за допомогою електронної взаємодії.

Об'єктом дослідження є розвиток електронного урядування на місцевому рівні.

Предметом дослідження є механізми державного управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування механізмів державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні, визначення пріоритетних напрямів їх розвитку.

Досягнення поставленої мети дослідження зумовило постановку і послідовне вирішення наступних завдань:

- проаналізувати основні теоретичні підходи щодо трактування поняття «електронне урядування» та «електронне урядування на місцевому рівні»;
- дослідити основні етапи впровадження електронного урядування в Україні;
- охарактеризувати стан державного управління електронним урядуванням на сучасному етапі розвитку України;
- розглянути публічне управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні;
- з'ясувати проблеми впровадження електронного урядування у діяльності органів публічної влади на місцевому рівні;
- визначити напрями вдосконалення державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні в Україні.

Методи наукового дослідження. Теоретико-методологічну основу дослідження складає система загальнонаукових і спеціальних наукових методів, а саме:

- узагальнення, групування, синтез (визначення сутності та ключових характеристик електронного урядування);

– структурно-функціональний, порівняння (дослідження зарубіжного і вітчизняного досвіду запровадження електронного урядування та виявлення тенденцій його розвитку);

- історико-правовий (аналіз розвитку законодавства з проблем розвитку електронного урядування в Україні); прогностичний (теоретичне узагальнення положень кваліфікаційної роботи і формулювання висновків).

Теоретичною та інформаційною базою дослідження є праці вітчизняних і зарубіжних учених із державного управління, нормативно-правові акти з питань запровадження та розвитку електронного урядування України, міжнародні документи.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні механізмів державного управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні у контексті сучасних завдань щодо розвитку електронного урядування на місцевому рівні в Україні.

Особистий внесок здобувача. Кваліфікаційна робота є самостійним науковим дослідженням. Основні ідеї і розробки, що виконані в її межах, належить особисто здобувачеві.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що розроблені положення та висновки дослідження можуть бути використані: у науково-дослідній сфері як підґрунтя для подальших досліджень; у навчальному процесі при викладанні дисциплін, при підготовці підручників, навчальних посібників.

Апробація дослідження. Результати кваліфікаційної роботи набули висвітлення в збірнику матеріалів круглого столу «Місьцеве самоврядування в Україні та світі», опубліковані тези на тему «Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні» (Маріуполь, Маріупольський державний університет, грудень 2020 р.).

Структура дослідження. Структура кваліфікаційної роботи обрана з точки зору теми, визначеної мети та завдань. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури. Обрані розділи поділено на підрозділи. Зміст роботи викладено на 90 сторінках друкованого тексту. Список використаної літератури складається із 102 джерел, приведений на 12 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1 Основні теоретичні підходи щодо трактування поняття «електронне урядування» та «електронне урядування на місцевому рівні»

Електронне урядування передбачає перехід до вироблення та прийняття урядових рішень, які базуються виключно на безпаперових технологіях із одночасним забезпеченням ефективного залучення до цього процесу громадськості, реалізацію комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг користувачам з одночасним усуненням їх від безпосереднього контакту з державними службовцями (деперсоніфікація). Воно має забезпечити радикальне підвищення якості урядових рішень із одночасним різким скороченням термінів їх розробки та прийняття і є одним з визначальних факторів адміністративної реформи, трансформаційних перетворень в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з користувачами та власними співробітниками [1, с. 93].

Авторами визначень електронного урядування застосовуються різні підходи, кожен з яких розкриває його особливості в залежності від сфери застосування. При цьому найбільш вживаними є:

- теоретичні, в яких електронне урядування розглядається як відповідна ідеологія, концепція, теорія або як одна з сучасних форм державного управління, що конкурує або базується на таких підходах як новий державний менеджмент, політичні мережі, синергетичний та новий інституційний підходи [2 - 5].

- технократичні, в яких електронне урядування розглядається як одна з базових технологій інформаційного суспільства разом з такими технологіями

як електронна комерція, електронні освіта, культура, охорона здоров'я, наука, охорона навколишнього середовища тощо, або як один з етапів впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в державне управління (комп'ютеризація – інформатизація – електронне урядування), як відповідна організаційно-технічна система [6-14];

Визначення сутності «електронного урядування» формулюється фахівцями, виходячи з різних позицій [15], зокрема дослідження змін у суспільстві й окремих його державних структурах, дослідження інструментів реалізації, дослідження технологічних рішень і специфічних програмних продуктів, дослідження економічної ефективності.

Згідно з визначенням Європейської комісії, електронне урядування - це використання в державних структурах інформаційно-телекомунікаційних технологій на тлі проведення організаційних реформ і формування у державних службовців навичок, спрямованих на поліпшення функціонування державних структур та підвищення рівня надаваних ними услуг [16].

Визначення електронного уряду Світового банку: «Під електронним урядом розуміють використання інформаційних та комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду і можливості громадського контролю над ним» [17].

За визначенням Енциклопедії державного управління: «електронне урядування» (англ. “e-government”) – використання нових інформаційних та комунікативних технологій в органах державного управління для вдосконалення його функціонування та надання електронними засобами адміністративних послуг усім категоріям громадян та приватним структурам, а також їх інформування про роботу державних органів, що робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадян і бізнесових структур з офіційними установами» [18].

У вітчизняній науковій літературі питання досліджуються впровадження електронного урядування на державному рівні з кінця ХХ століття. Особливе значення мають роботи під керівництвом О. Шевчука та

О. Голобуцького «Електроний уряд» та «E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути» [19], в яких закладені основи реалізації електронного урядування в Україні.

Окремо зазначимо, що у Концепції розвитку електронного урядування в Україні дано наступне визначення терміна «електронне урядування» - форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [20].

Визначення електронного урядування фахівці формулюють на підставі різних принципів. Зокрема, Фурашев В.М. запропонував для обговорення або подальшого використання наступне визначення (терміну) «електронне урядування» – «електронне урядування – форма організації державного управління, яка забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, яка спрямована на максимально просте і доступне спілкування з ними фізичних та юридичних осіб, неурядових організацій та формування інформаційного суспільства» [21, с. 43].

В свою чергу З. Пісковець дає наступне визначення: «Електронне урядування — це спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з органами влади». Вчений констатує, що будь-яка людина через мережу Інтернет може звертатися із запитом до органів державної влади для отримання необхідної інформації, тобто, для одержання адміністративних послуг [22, с. 83].

Відповідно до проаналізованих джерел «електронне урядування»:

– стосується внутрішніх інформаційних систем, підтримки управлінсько-адміністративних функцій державних установ, зокрема керування даними й інформацією, ведення електронних записів і потоків інформації [23];

– один із засобів чи інструментів, що допомагає отримувати необхідну інформацію, послуги і здійснювати комунікацію між громадськістю та владою, електронне надання урядової інформації та послуг 24 години на день, сім днів на тиждень [24];

– форма організації публічного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [25];

– система взаємодії органів державної влади з населенням, що побудована на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, зниження адміністративного навантаження на громадян [26];

– системне використання інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності і прозорості уряду та можливості громадського контролю за ним [27];

– використання цифрових технологій для трансформації державних операцій з метою підвищення ефективності надання послуг [28];

– платформа, за допомогою якої уряд взаємодіє зі своїми громадянами та суб'єктами господарювання задля обміну інформацією, громадськими послугами та демократією участі шляхом використання платформ ІКТ [29];

– використання електронних пристроїв, інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) для надання громадських послуг громадянам та організаціям [30].

Таким чином, на рівні системних науково-дидактичних джерел сутність електронного врядування зводиться до взаємодії різних суб'єктів (громадян, бізнесових структур та урядових установ) на місцевому,

регіональному та глобальному рівнях, результатом якої має бути вдосконалення взаємодії всього суспільства в процесах ухвалення державних рішень, державного регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг [31, с. 23].

У даному контексті Є.О. Архіпова зазначає, що електронне урядування як форма організації державного управління є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства, що забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, дієвість якого підтверджується позитивним досвідом країн-лідерів із реалізації механізмів електронного урядування. Такий спосіб організації державного управління дозволяє громадянам, юридичним особам та неурядовим організаціям звертатися до органів державної влади у віддалений спосіб та в режимі реального часу, а отже суттєво спрощує процес комунікації суб'єктів та об'єктів державного управління. Розвиток електронного урядування сприяє формуванню держави сучасного типу, яка орієнтована, в першу чергу, на забезпечення вільної реалізації прав та свобод своїх громадян [32].

Отже, на рівні вітчизняної наукової періодики проблематика розвитку електронного урядування в Україні пов'язується з необхідністю реалізації інноваційного механізму взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства, розуміється як важіль масштабних перетворень у суспільстві, особливо у сфері децентралізації влади та її взаємодії з бізнесом.

На сьогодні поняття «електронне урядування» уже не є цілком новим і невідомим, як це було кілька років тому. На практиці це означає організацію управління державою та взаємодії з громадянами шляхом максимального використання в органах державного управління сучасних інформаційних технологій. Простими словами, електронне урядування передбачає: будь-яка особа через Інтернет може звертатися із запитом до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для отримання необхідної інформації, а основне – для отримання адміністративних послуг.

Виходячи з положень проаналізованого вище змісту поняття «електронне урядування» доцільно виділити такі елементи, а саме:

1. Надання публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікативних технологій, що здійснюється через забезпечення прозорих, безпечних і некорупційних, найменш витратних, швидких і зручних електронних послуг; реалізацію принципу єдиного вікна через забезпечення розвитку та функціонування державного порталу адміністративних послуг, електронні публічні закупівлі, електронні аукціони; оприлюднення публічної інформації у форматі відкритих даних, електронних звернень та електронних петицій; електронну ідентифікацію тощо.

2. Здійснення державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій – електронної взаємодії через автоматизований обмін даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади; взаємодії; використання електронного документообігу; здійснення електронного урядування базовими галузями.

3. Громадський електронний контроль за діяльністю суб'єктів публічної адміністрації.

Отже, електронне урядування є не простим технологічним рішенням, а інноваційною концепцією управління державою як важелем масштабного перетворення суспільства.

Таким чином, узагальнивши визначення наведені вище поняття, нам видається більш доцільним у сучасних вітчизняних умовах використовувати термін «електронне урядування», під яким слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами, а також їх вплив на ухвалення державно-управлінських рішень.

Впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету [33, с. 338].

Доволі слушною є позиція вітчизняних науковців Чукут С.А., Клименка І.В., Линьова К.О. щодо розуміння електронного урядування з тієї позиції, що е-урядування – це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе: і безпосередньо послуги, які надає держава (тобто органи державної влади та місцевого самоврядування) своїм громадянам; і інтерактивну взаємодію між ними, зокрема завдяки підтримці та впровадженню системи зворотнього зв'язку (громадянин – уряд - громадянин та навпаки) за допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій [34, с. 7].

Таким чином, проблематика електронного урядування поширюється і на процес реорганізації та реінжинірингу адміністративних процесів які надаються не тільки на державному а і на місцевому рівні, переводячи надання адміністративних послуг громадянам у практичну площину їх реалізації з використанням інформаційних технологій на місцях.

Отже, актуальним постає питання визначення поняття «електронне урядування на місцевому рівні». Особливо це стає актуальним у процесі децентралізації влади, що відбувається сьогодні, коли владні повноваження все більше передаються від державних органів влади до органів місцевого самоврядування. Усе більше делегованих повноважень, що раніше виконувалися органами місцевого самоврядування за дорученням держави, стають їх власними повноваженнями.

Сьогоднішні перспективи розвитку України, як демократичної і правової держави, залежать від забезпечення балансу між владою і

громадянським суспільством. Необхідними інструментами дотримання цього балансу та забезпечення демократичних принципів відкритості й прозорості органів публічної влади та конституційних прав громадян на участь у державному управлінні є формування та розвиток якісної інформаційно-комунікаційної інфраструктури в системі електронного урядування на державному, регіональному та місцевому рівні.

Незважаючи на значну кількість наукових досліджень науковців у сфері адміністративного права щодо електронного урядування, питання регулювання електронного урядування на місцевому рівні не були предметом детальних наукових досліджень.

Так, наприклад, В. Є. Кирієнко під системою електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях розуміє «інформаційно-комунікаційну систему органів місцевого самоврядування, що забезпечує створення умов для прийняття ефективних рішень по управлінню територіальною громадою як цілісною соціально-економічною системою» [35, с. 194].

У широкому розумінні під електронним урядуванням на місцевому рівні слід розуміти інформаційно-комунікаційну інфраструктуру місцевого самоврядування, засновану на автоматизації усієї сукупності адміністративних процесів, з метою підвищення ефективності місцевого самоврядування [36, с. 28-29].

На думку Коновал В.О. електронне урядування тісно пов'язано з таким явищем, як електронна демократія, що віддзеркалює можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв'язку між державою (органами влади) та громадянами. Суть електронної демократії зводиться до використання інформаційних технологій з метою посилення демократичних процесів в умовах існування представницької демократії. Мета електронної демократії полягає у створенні фундаменту для участі громадськості у прийнятті державних рішень, здійснення впливу на творення державної

політики, посилення прозорості та підзвітності органів влади громадянам. Тобто електронне урядування не може існувати без електронного урядування на місцевому рівні. В свою чергу, електронне урядування на місцевому рівні є результатом конкретних об'єктивних взаємопов'язаних передумов, якими є:

1. Економічні - спроможність місцевих органів публічної влади забезпечити заходи зі створення, упровадження та існування е-урядування як комплексної системи.

2. Організаційні - чітко структурована та організована система органів публічної влади, прозоро визначені функції місцевих органів влади, дієва система стандартизації в системі інформаційних ресурсів, упровадження регламенту мережевої взаємодії урядових структур з метою спільного обслуговування населення та бізнесових структур – реалізація системи «єдине вікно».

3. Технологічні - наявність розвиненої бази ІКТ, інфраструктури телекомунікаційних систем, створення інтегрованого інформаційно-телекомунікаційного середовища владних структур, їхнього технічного забезпечення та супроводу

4. Кадрові - наявність системи кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних здійснювати інформаційний менеджмент електронного урядування місцевого рівня, галузей та напрямів, запроваджувати та використовувати технології електронного урядування.

5. Правові - створення дієвої нормативно-правової бази, що регламентує застосування ІКТ та електронного урядування на місцевому рівні, закріплює та забезпечує всі інші передумови [37, с. 69-70].

Аналізуючи наведе вище можна констатувати, що для реалізації системи електронного урядування на місцевому рівні необхідні конкретні об'єктивні взаємопов'язані передумови (економічні, організаційні, технологічні, кадрові та правові), які забезпечуються в межах єдиної дієвої публічної політики. Разом з тим, щоб упровадження електронного урядування на місцевому рівні стало успішним, необхідне дотримання таких

базових принципів: прозорості й підзвітності, системної організації інформаційно-технологічного середовища, орієнтації на громадян, ефективності, керівництва та координації процесів інформатизації, зручності і простоти використання, безпеки, масштабності рішень, а також принципу першої особи.

Отже, електронне урядування на місцевому рівні – це форма організації публічного управління, за якого відбувається активна взаємодія місцевих органів влади між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом, некомерційними організаціями за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Упроваджуючи електронне урядування на місцевому рівні, необхідно враховувати переваги для ключових суб'єктів цих відносин – громадян, суб'єктів секторів бізнесу й некомерційних організацій та публічних органів влади. Усі вони повинні взаємодіяти між собою, а модель електронного урядування повинно бути спрямовано на досягнення й задоволення інтересів кожного з них. Зокрема, такими перевагами є:

- для громадян – мати доступ до публічної інформації та отримувати адміністративні послуги через мережу, брати участь у формуванні й реалізації публічної політики;

- для бізнесу та некомерційних організацій – через мережу мати спрощений доступ до місцевих органів публічної влади та співпрацювати з ними;

- для місцевих органів публічної влади – підвищити оперативність, ефективність своєї діяльності, якість надання адміністративних послуг та залучити громадян до вирішення питань місцевого значення.

Таким чином, робимо висновок, що е-урядування на місцевому та регіональному рівнях – це така форма організації діяльності органів місцевої влади, яка надає можливість отримати державні послуги громадянами та організаціям в електронному вигляді за допомогою мережі Інтернет.

Електронне урядування на місцевому рівні — спосіб організації місцевого самоврядування за допомогою програмно-апаратних засобів та систем локальних інформаційних мереж, що забезпечує відкритість та прозорість функціонування органу місцевого самоврядування, завчасний та повний доступ до інформації щодо діяльності органу, просте і доступне щоденне спілкування з місцевою владою громадян, представників бізнесу та неурядових організацій.

Таким чином, концепція електронного урядування на місцевому рівні передбачає створення системи, яка поєднує в собі організаційні інновації з сучасними ІКТ для виконання основних владних функцій в умовах постійно змінюваного середовища. Так, основні виміри електронного урядування на місцевому рівні можуть бути отримані з функцій та сервісів місцевої влади, зокрема щодо надання публічних послуг громадянам, підтримки законності і правопорядку, захисту цивільних прав та демократії тощо. Крім того, місцева влада повинна дбати про управління своєю внутрішньою організацією та численні відносини із зацікавленими сторонами. Ступінь впровадження інформаційних технологій в місцеве державне управління залежить від того, який рівень використання ІТ досягнутий. Мається на увазі використання інформаційних технологій в повсякденному житті місцевих мешканців, в соціальній сфері, в організації ділових процесів господарюючих суб'єктів.

В основі електронного урядування на місцевому рівні можна виділити такі три ключові області: електронну адміністрацію, електронні послуги та електронну демократію (представлені у вигляді загальної моделі електронного урядування на місцевому рівні).

Одним з головних завдань електронного самоврядування, як і самого органу місцевого самоврядування, є забезпечення комфортних та безпечних умов життя населення на території органу місцевого самоврядування, а також забезпечення зайнятості та відповідної оплати праці. Комфортні умови життя — належний рівень житлово-комунальних послуг, забезпечення продуктами

харчування та продовольчими товарами за рахунок розвитку торгівлі на даній території, медичне забезпечення та доступна освіта.

Місцева електронна адміністрація відповідає в основному за всі адміністративні та експлуатаційні процеси місцевої влади, в яких використовуються ІКТ, включаючи повсякденні офісні завдання і основні управлінські функції (такі як планування, організація, наймання персоналу, керівництво і контроль).

Особливе значення в умовах створення електронної адміністрації має автоматизація документообігу та запровадження електронного архіву. Адже управлінська діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування здійснюється шляхом видання організаційно-розпорядчих документів.

Але крім документованої інформації органи влади обмінюються даними, необхідними для надання тих же послуг. Через документи реалізується взаємодія між різними суб'єктами під час виконання ними відповідних функцій, інформування тощо. Документація використовується як спосіб і засіб реалізації функцій управління. При цьому, в документах зосереджується інформація, яку необхідно надійно зберігати протягом установленого часу.

Конституцією України надано можливість населенню обирати місцеву владу, а електронне урядування надає можливості населенню щодо контролю обраної влади та отримання необхідної інформації про діяльність обранців.

Отже, неодмінною умовою успішного функціонування інформаційного забезпечення місцевих органів влади у цілому, є впровадження функціональної моделі системи електронного урядування, функціонування якої відзначається високою узгодженістю між собою, послідовністю, оптимально збалансованим застосування форм і засобів надання інформації, визначенням необхідного обсягу даних.

1.2 Етапізація впровадження електронного урядування в Україні

Сьогодні Україна перебуває на надзвичайно вирішальному етапі свого розвитку. Держава пізнає жваве розповсюдження Інтернету та інших цифрових технологій, які впливають на функціонування різних сфер життєдіяльності. Більш того, успішність розвитку України прямо залежить від ефективності впровадження сучасних інформаційних технологій у щоденну діяльність органів влади на всіх рівнях.

Найважливішим напрямом забезпечення ефективності публічного управління у сфері формування та функціонування е-урядування є створення адміністративно-правових інститутів, які спрямовані на забезпечення максимальної відповідності цілей і змісту діяльності органів влади до інтересів та потреб громадськості.

Неперервний процес побудови, запровадження та розвитку електронного урядування в Україні представлений певною етапізацією, кожен етап якої має специфічну мету, сукупність критеріїв та завдань її досягнення, часові рамки та задіяні ресурси. У формуванні національного е-урядування можна виділити п'ять основних етапів.

На першому етапі (1992-1997 рр.) уперше на загальнодержавному рівні були проголошені принципи інформаційних відносин. Початком історичного розвитку електронного урядування в Україні можна вважати прийняття Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ, яким були закладені концептуальні засади державної політики у сфері інформаційного суспільства. Так, у ст. 2 Закону України «Про інформацію» нормативно визначено: 1) гарантованість права на інформацію; 2) відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією; 3) достовірність і повнота інформації; 4) свобода вираження поглядів і переконань; 5) правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; 6) захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне

життя [38]. Дані принципи в більшій мірі є фундаментальними засадами організації електронного урядування.

Із цього приводу правильною є думка Марченко В.В. стосовно того, що проголошення фундаментального права людини на інформацію стало важливим кроком у напрямку розроблення механізмів надання та отримання публічних адміністративних послуг, у тому числі за допомогою електронних засобів [39, с. 41-42].

У 1995 році було створено Національне агентство з питань інформатизації при Президентові України, яке займалось впровадженням єдиної державної політики інформатизації та забезпечення національних інтересів в цій сфері [40].

Наступним кроком у напрямку впровадження електронного урядування в Україні стало прийняття в 1996 році Закону України «Про звернення громадян», у ст.23 якого закріплюється, що громадяни можуть звертатися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції [41].

З виконанням другого етапу (1998—2006 рр.) розвитку електронного урядування пов'язують:

- утворення необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази спрямованої на побудову телекомунікаційної системи, системи національних інформаційних ресурсів, інформатизацію стратегічних напрямів розвитку економіки, безпеки та оборони, соціальної сфери (прийняття ряду важливих законодавчих актів, серед яких Закон України «Про національну програму інформатизації» (1998 р.), «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.), «Про електронно-цифровий підпис» (2003 р.) та ін.);

- створенням веб-ресурсів (веб-сайтів, веб-сторінок) центральних та місцевих органів державної влади й органів місцевого самоврядування, що розміщують інформацію про їхню місію та напрями діяльності;
- початок надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування інформаційно-консультаційних послуг фізичним та юридичним особам з використанням мережі Інтернет, поглибленої інформатизації суспільства, держави та бізнесу.

Отже, можна констатувати, що саме з 1998 року в Україні розпочався активний процес створення умов для широкого доступу громадян до інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування. А початком цього процесу стало прийняття Закону України «Про Національну програму інформатизації», що визначив стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки соціально-економічної, екологічної, науково-технічної, оборонної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах загальнодержавного значення. Зі змісту цього закону випливає, що інформатизація становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань (проектів) інформатизації, спрямованих на реалізацію державної політики та пріоритетних напрямів створення інформаційної інфраструктури України [42].

Наступним кроком у напрямку розвитку електронного урядування в Україні стало видання в 2000 році Президентом України указу «Про Заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні», в якому було конкретизовано, яким чином потрібно забезпечувати надання інформаційних послуг урядовими структурами. Цей указ зобов'язав Кабінет Міністрів України забезпечити встановлення порядку оприлюднення інформації про діяльність органів державної влади України та завершення створення веб-сторінок центральних органів виконавчої влади до кінця 2000 року [43].

У 2002 році на засіданні Міжвідомчої комісії з питань інформаційної політики й інформаційної безпеки й оборони України при Раді національної безпеки й оборони України було запропоновано започаткувати довгострокову програму під умовною назвою «Електронна Україна», в рамках якої передбачалися заходи щодо формування завершеної нормативно-правової бази в цій сфері. Ця програма являла собою впровадження програми «eEurope» («Електронна Європа»), затвердженої Європейською комісією.

Метою програми «Електронна Україна» було: впровадження та використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій для задоволення інформаційних потреб громадян, суспільства та держави; забезпечення розвитку національної складової глобальної мережі Інтернет і створення умов для широкого доступу фізичних та юридичних осіб до інформаційних ресурсів національних і глобальних мереж; удосконалення механізму інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та органів місцевого самоврядування; забезпечення доступу громадян до інформації про діяльність органів державної влади; надання органами державної влади інформаційних послуг фізичним та юридичним особам. Крім того, програма складалась із двох етапів: 2005-2007 та 2008-2012 роки. Згодом ця програма переросла у проект Закону України про Загальнодержавну програму «Електронна Україна» на 2005-2012 роки, але, на жаль, цей закон залишився тільки на рівні проекту [44].

Не менш важливим документом серед інших нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини у сфері електронного урядування, є Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 04.01.2002 р. № 3. Відповідно до неї оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом упровадження та використання сучасних інформаційних технологій для

надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються в державі [45].

Також не можливо не згадати, що в цьому ж році був виданий Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади», в якому йдеться про обов'язковість ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування веб-сторінок та оперативного розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації [46].

Згодом, 24 лютого 2003 року була прийнята Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд», відповідно до якої передбачалося створити належні нормативно-правові засади функціонування системи «Електронний уряд» та забезпечити умови для більш швидкого й доступного надання інформаційних послуг громадянам та юридичним особам шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний уряд». Вона, у свою чергу, забезпечує взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій та інтегрує державні електронні інформаційні ресурси і системи в єдиний веб-портал органів виконавчої влади [47].

Також у цьому році були прийняті два не менш важливих закони для розвитку електронного урядування в Україні. Першим є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», згідно якого державне регулювання у сфері електронного документообігу спрямоване на реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу; забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу; нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів [48]. Другим є Закон України «Про електронний цифровий підпис», який

визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулюються відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису [49].

Основними досягненнями третього етапу (2007-2015 рр.) розвитку електронного урядування в Україні стало:

1. Прийняття Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» (2007 р.), який став концептуальною основою для розробки завдань щодо розвитку інформаційного суспільства в Україні та визначив інформаційний напрям державної політики одним із пріоритетних [50].

2. Створення Державного комітету інформатизації з метою реалізації завдань побудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування (2008 р.).

3. Створення Державного агентства з питань науки, інновацій та інформатизації України (2010 р.) з метою реалізації державної політики у сфері наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності, інформатизації, формування, використання і захисту державних електронних інформаційних ресурсів та створення умов для розвитку інформаційного суспільства.

4. Прийняття розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції електронного урядування в Україні» (2010 р.) [51]. В «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» виділено три його етапи: I етап - 2011 - 2012 рр., II етап - 2013 - 2014 рр., III етап - 2015 р.

Перший етап включає розроблення відповідної нормативно-правової бази, стандартів, регламентів, приведення вітчизняного законодавства у відповідність з європейськими стандартами; створення та функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування; створення системи електронного документообігу; створення спеціальних центрів надання послуг та інші заходи.

Другий етап включає безпосередньо надання послуг у електронному вигляді; залучення громадян до управління; впровадження технологій

інтерактивної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та ін.

На третьому етапі створюється єдина інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура органів державної влади та місцевого самоврядування, вдосконалюється система надання адміністративних послуг та ін.

Основною метою цієї Концепції було визначення засад та створення умов для досягнення європейських стандартів якості послуг, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. У Концепції зазначено, що впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету.

Концепція визначила основні завдання із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні:

- забезпечення захисту прав громадян на доступ до державної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема шляхом створення спеціальних центрів (пунктів) надання інформаційних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання послуг;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;
- надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя;

- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;
- забезпечення передачі і довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

5. Прийняття Закону України «Про доступ до публічної інформації» (2011 р.), який визначає, що доступ до інформації передбачає систематичне й оперативне оприлюднення інформації, серед іншого, на офіційних веб-сайтах органів виконавчої влади та місцевого самоврядування [52].

6. Приєднання у 2011 році України до Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» [53]. За якої наша держава зобов'язалася впроваджувати принципи Декларації Відкритого Уряду щодо відкритості і прозорості державної політики. Партнерство «Відкритий Уряд» є багатосторонньою ініціативою, що є платформою для національних реформаторів, мета яких – зробити свої уряди спроможними більш активно реагувати на потреби громадян.

7. Запровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Першою спробою реалізації цього принципу в Україні можна вважати Розпорядження Кабінету Міністрів України «Питання впровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади» (2011 р.) [54], яке вперше дало змогу забезпечити єдність нормативно-правової бази та програмно-технічного рішення, передбачивши перехід до обміну електронними документами між Секретаріатом Кабінету Міністрів та центральними органами виконавчої влади, з подальшим поширенням цієї практики на місцеві органи виконавчої влади. Згодом, Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади» (2012 р.) [55] затверджено Положення про систему електронної взаємодії

органів виконавчої влади, яким було визначено загальні засади створення, впровадження та забезпечення функціонування системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Разом з тим, була розпочата робота зі створення єдиної системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів, а у 2012 році розпорядженням Кабінету Міністрів України було схвалено Концепцію створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [56], яка у подальшому стала головною складовою електронного урядування для України

8. Розроблення та прийняття Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні (2013 р.) [57], відповідно до якої наголошувалось, що прогрес у розвитку електронних послуг, розвиток інформаційних та комунікаційних технологій входить до числа національних пріоритетів, а стратегія впровадження електронних послуг має бути інтегрована в загальнонаціонального плану розвитку. До речі, в цьому ж році Постановою Кабінету Міністрів України було затверджено положення «Про затвердження Положення про Державну інформаційну систему електронних звернень громадян» [58], якою врегульовувались питання подання громадянами до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування звернень у формі електронних документів.

9. Прийняття Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» (2013 р.) [59], яка визначила основні напрямки роботи зі створення єдиної системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів, що повинна забезпечити автоматизований обмін даними з інформаційних систем органів влади та вирішувати питання сумісності цих ресурсів .

10. Прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» (2013 р.) [60], який спрямований на отримання користувачами адміністративних послуг відповідей на свої запитання. Норми Закону України «Про

адміністративні послуги» покликані на нормативному рівні закріпити програмні принципи електронного урядування, викладені в Концепції розвитку електронного урядування в Україні 2010 р. В свою чергу Єдиний державний портал адміністративних послуг є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні, через який можуть надаватися адміністративні послуги. При цьому очевидно, що окремі адміністративні послуги можуть в електронний спосіб надаватися і безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг, а також центри надання адміністративних послуг (ЦНАП).

11. Створення нового центрального органу виконавчої влади – Державного агентства з питань електронного урядування України (2014 р.) шляхом перейменування колишнього Державного агентства з питань науки, інновацій та інформатизації України. Основні завдання Державного агентства з питань електронного урядування України були визначені у Положенні про Державне агентство з питань електронного урядування України [61], затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 року. Створення центрального органу виконавчої влади - Державного агентства з питань електронного урядування України дозволило зробити процес розвитку електронного урядування нормативно закріпленим, методично забезпеченим та адміністративно вмотивованим.

12. Прийняття Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» (2015 р) [62], де у розділі 3 «Дорожня карта та першочергові пріоритети реалізації Стратегії», в рамках вектору руху безпеки зазначена Програма електронного урядування. Згідно цієї Програми розвиток електронного урядування визначено одним із першочергових пріоритетів реформування системи державного управління України, комплексний розвиток якого повинен відповідати європейським вимогам, що окреслено Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. До речі, у цьому ж році Міністерством економічного розвитку і

торгівлі України та Державним агентством з питань електронного урядування України було розроблено спільний план дій з упровадження та розвитку електронних послуг в Україні.

13. Внесення Верховною Радою України 02 липня 2015 року зміни згідно відповідного Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [63]. В основу нової редакції закону була покладена ідея вдосконалення законодавства України щодо реалізації права осіб на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, в тому числі із застосуванням ефективних новітніх методів комунікації.

3. Затвердження регіональних програм інформатизації в усіх областях України -2015р.

Четвертий етап (2016-2018 рр.) розвитку електронного урядування в Україні став найбільш результативним з точки зору його практичної реалізації.

Так, у 2016 році Україна продемонструвала стрімкий ріст показника розвитку електронного урядування й опинилася на 32 місці із показником 0,7458, піднявшись на 45 позицій за два роки в рейтингу індексу ЕРІ.

Зокрема, з 2016 року починається активний розвиток регіональних програм інформатизації, найбільш успішними з яких стали: «Електронна Дніпропетровщина» на 2017–2019 роки, «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки, «Електронна Одещина» («е – ОДЕЩИНА», «e – ODESA REGION»)) та ін.

Наприкінці 2016 року та початку 2017 року було прийнято низку нормативно-правових актів, що значно полегшили діяльність у сфері електронного урядування. Зокрема, було прийнято Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні (Концепція е-послуг) [64] та План заходів щодо її реалізації на 2017-2018 рр. [65], які визначають напрями і механізми створення до 2020 р. ефективної системи електронних послуг, а

також містить перелік із 45 пріоритетних адміністративних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово.

Також 22 вересня 2016 р. Уряд ухвалив розпорядження про приєднання України до Міжнародної Хартії відкритих даних. Це передбачає забезпечення імплементації в країні 6 основних принципів:

1. Open by Default (відкрите за замовчування);
2. Timely and Comprehensive (своєчасність та всеосяжність);
3. Accessible and Usable (доступність та корисність);
4. Comparable and Interoperable (порівняльне)
5. For Improved Governance and Citizen Engagement (з метою вдосконалення управління і залучення громадян);
6. For Inclusive Development and Innovation (для інклюзивного розвитку та інновацій).

З 1 серпня 2016 року Уряд ухвалив рішення про перехід всіх центральних органів влади на електронний документообіг, а вже за півтора роки результатом цього рішення стало підключення всіх центральних органів виконавчої влади, обласних адміністрацій, близько 400 районних адміністрацій до системи електронної взаємодії. Щоденно система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОБВ) забезпечує передачу приблизно 5 тис документів в електронній формі. Також з 1 січня 2016 року особам, які досягли 16-річного віку почали видаватися паспорти, виготовлені у формі картки, що містить безконтактний електронний носій (ID-картка).

В червні 2016 року Національний банк України оголосив про створення Єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації громадян і підприємств - Bank ID, яка є способом електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб через українські банки для отримання адміністративних послуг через Інтернет.

1 серпня 2016 року відбулась реформа у процесі державних закупівель шляхом обов'язкового проведення закупівлі усіх державних замовників,

незалежно від сфери господарювання і обсягу закупівель, тільки через єдину систему електронних публічних закупівель — «ПроЗорро» (ProZorro).

Нагадаємо, що у 2016 році процес запровадження електронних декларацій про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру службовими особами був чи не найскладнішим і суперчливим серед усіх інших новацій і прийнятих законів на шляху до електронної демократії. Тепер, офіційно з 5 серпня 2016 всі чиновники зобов'язані подавати е-декларації щорічно на офіційному сайті Національного агентства з питань запобігання корупції (НАЗК).

У 2017 році почалось впровадження системи взаємодії електронних ресурсів під назвою «Трембіта». Вона повинна забезпечити зв'язок між наявними реєстрами, щоб органи державної влади працювали ефективно навіть під час видавання паперових документів.

Важливим кроками в контексті формування нормативно-правової бази розвитку електронного урядування стало прийняття у 2017 році оновленої Концепції розвитку електронного урядування в Україні (Концепція е-врядування) [66], яка передбачає формування в країні до 2020 р. ефективної системи електронного урядування, спрямованого на задоволення інтересів та потреб фізичних і юридичних осіб, за такими ключовими напрямками, як модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян та бізнесу за допомогою ІКТ; модернізація державного управління за допомогою ІКТ, управління розвитком електронного урядування.

З грудня 2017 року почав реалізовуватися новий проект в напрямку електронної ідентифікації — сервіс мобільної ідентифікації громадян Mobile ID, який дозволяє: отримувати державні електронні послуги з мобільного телефону; користуватися комерційними онлайн-сервісами; наділяти електронні документи юридичною силою. Наприкінці 2018 року до платформи Mobile ID підключимо портали адміністративних послуг цілого ряду великих міст України, що надає можливість проводити захищену

авторизацію та аутентифікацію користувачів при використанні електронних ресурсів місцевих рад.

П'ятий етап (2019 – до сьогодні) розвитку електронного урядування в Україні пов'язують із поняттям «діджиталізація держави», який змінює спосіб роботи, спілкування, створення та обміну інформацією у системі координат «держава – суспільство».

Висновки до розділу 1

Узагальнивши визначення поняття «електронний уряд», нам видається більш доцільним у сучасних вітчизняних умовах використовувати термін «електронне урядування», під яким слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами, а також їх вплив на ухвалення державно-управлінських рішень.

Виходячи з положень проаналізованого вище змісту поняття «електронне урядування» доцільно виділити такі елементи, а саме:

1. Надання публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікативних технологій, що здійснюється через забезпечення прозорих, безпечних і некорупційних, найменш витратних, швидких і зручних електронних послуг; реалізацію принципу єдиного вікна через забезпечення розвитку та функціонування державного порталу адміністративних послуг, електронні публічні закупівлі, електронні аукціони; оприлюднення публічної інформації у форматі відкритих даних, електронних звернень та електронних петицій; електронну ідентифікацію тощо.

2. Здійснення державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій – електронної взаємодії через автоматизований обмін даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади; взаємодії; використання електронного документообігу; здійснення електронного урядування базовими галузями.

3. Громадський електронний контроль за діяльністю суб'єктів публічної адміністрації.

Доведено, що впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету.

Надано визначення поняття «електронне урядування на місцевому рівні» як спосіб організації місцевого самоврядування за допомогою програмно-апаратних засобів та систем локальних інформаційних мереж, що забезпечує відкритість та прозорість функціонування органу місцевого самоврядування, завчасний та повний доступ до інформації щодо діяльності органу, просте і доступне щоденне спілкування з місцевою владою громадян, представників бізнесу та неурядових організацій.

У формуванні національного е-урядування можна виділити п'ять основних етапів: перший етап (1992-1997 рр.), другий етап (1998—2006 рр.), третій етап (2007-2015 рр.), четвертий етап (2016-2018 рр.) та п'ятий етап (2019 – до сьогодні). Визначено, що кожен етап якої має специфічну мету, сукупність критеріїв та завдань її досягнення, часові рамки та задіяні ресурси.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ УРЯДУВАННЯМ НА ДЕРЖАВНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

2.1 Стан державного управління електронним урядуванням на сучасному етапі розвитку України

В сучасних умовах український уряд окреслив пріоритет подальшого розвитку держави – побудову якісно нової держави, держави у смартфоні, держави, яка буде сучасним сервісом, що відповідає сучасним викликам і задачам державотворення. 27 вересня 2019 року у м. Запоріжжі, Віце-прем'єр-міністр України, Міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров презентував бренд цифрової держави, основною метою якого є синхронізація взаємодії органів державної влади та громадськості.

Що означає держава у смартфоні для громадян України? Під брендом «Держава у смартфоні» мається на увазі те, коли максимальна кількість українців, маючи смартфони, ноутбуки та доступ до мережі Інтернет, будуть сприймати державу як зручний сервіс при якому державні послуги надаються автоматизовано, що забезпечує максимальне вилучення з цього процесу посадовців.

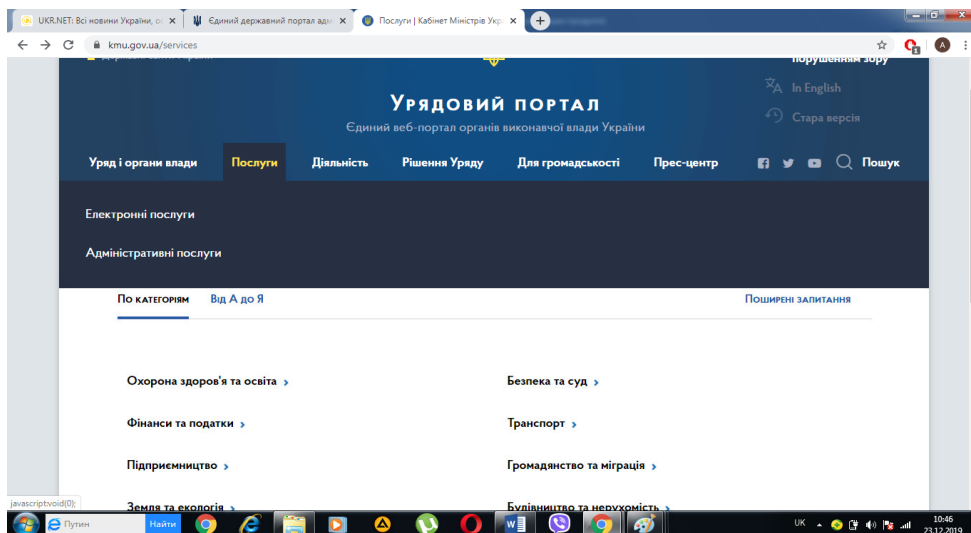
Сьогодні держава монополіст з надання послуг, кожне Міністерство має власні сайти на яких надано переліг державних послуг що надаються, але пересічному громадянину важко зорієнтуватися в архітектурі процесу надання послуг. Тому, з метою усунення існуючих складнощів, Міністерство цифрової трансформації України впроваджує єдиний портал з державних послуг.

Розглянемо більш детально проект Міністерства цифрової трансформації України – Електронні послуги. Цим проектом передбачено переведення державних адміністративних послуг в електронний формат, що

надає громадянам України можливість отримати відповідні послуги у зручному місці (з доступом до мережі Інтернет). В свою чергу, запровадження системи надання електронних послуг через смартфон, сприятиме відкритості органів публічної влади, заощадить час громадян та буде мати максимальний антикорупційний ефект. Електронні послуги надаються за принципом «єдиного електронного вікна» через оновлений Урядовий портал kmu.gov.ua в розділі «Послуги», завдяки якому користувачі мають змогу у зручний спосіб дізнатися про наявність електронних послуг у різних сферах та скористатися ними. Наразі на Урядовому порталі розміщені 170 електронних послуг.

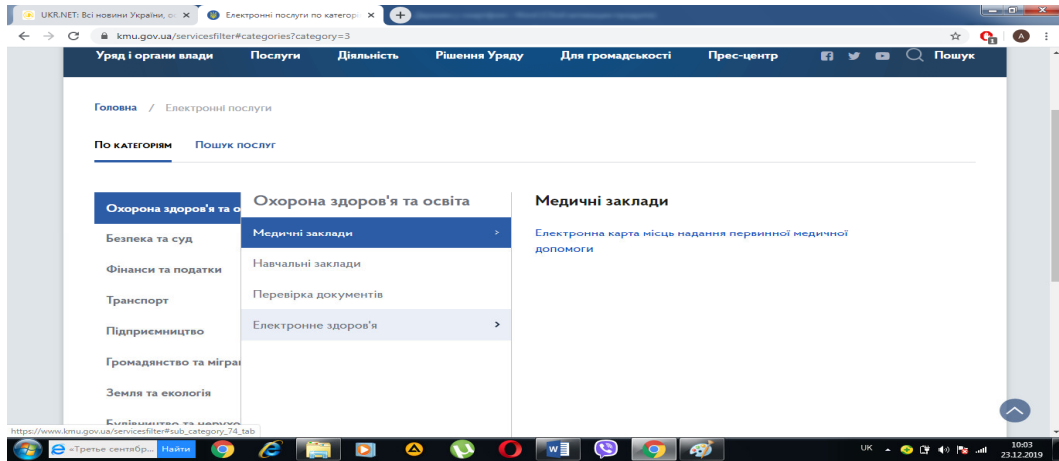
Отже, з метою оцінки зручності отримання електронної послуги (наприклад: Електронна карта місць надання первинної медичної допомоги) скористаємося Єдиним веб-порталом органів виконавчої влади в Україні (Урядовим порталом) та прослідкуємо запропонованим маршрутом:

1. Здійснення Доступу до усіх державних електронних послуг розміщених в розділі «Послуги» Урядового порталу відбувається за посиланням: <https://www.kmu.gov.ua/ua/services>.

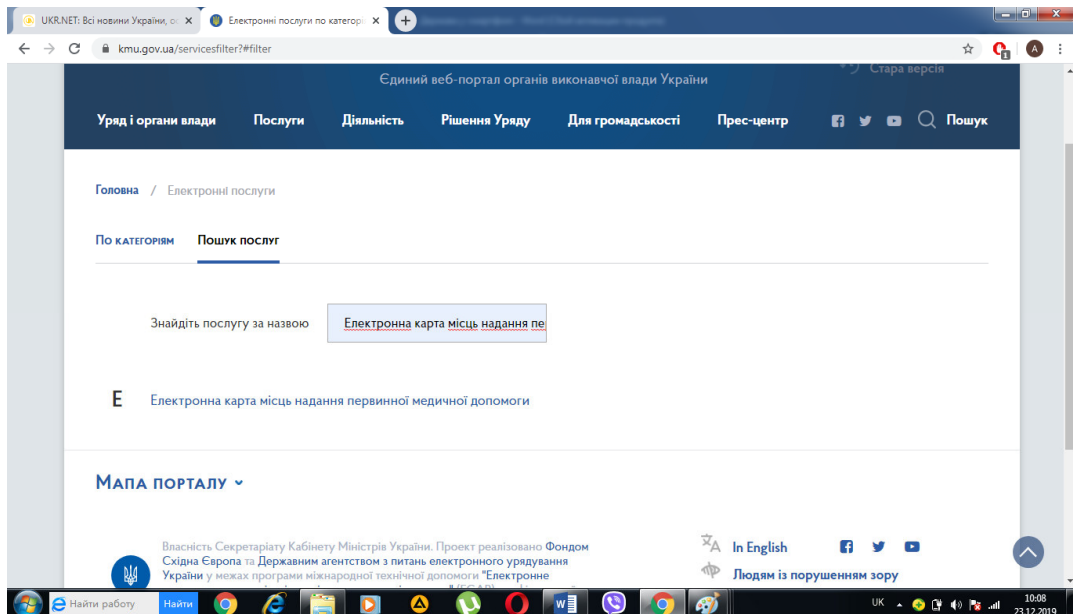
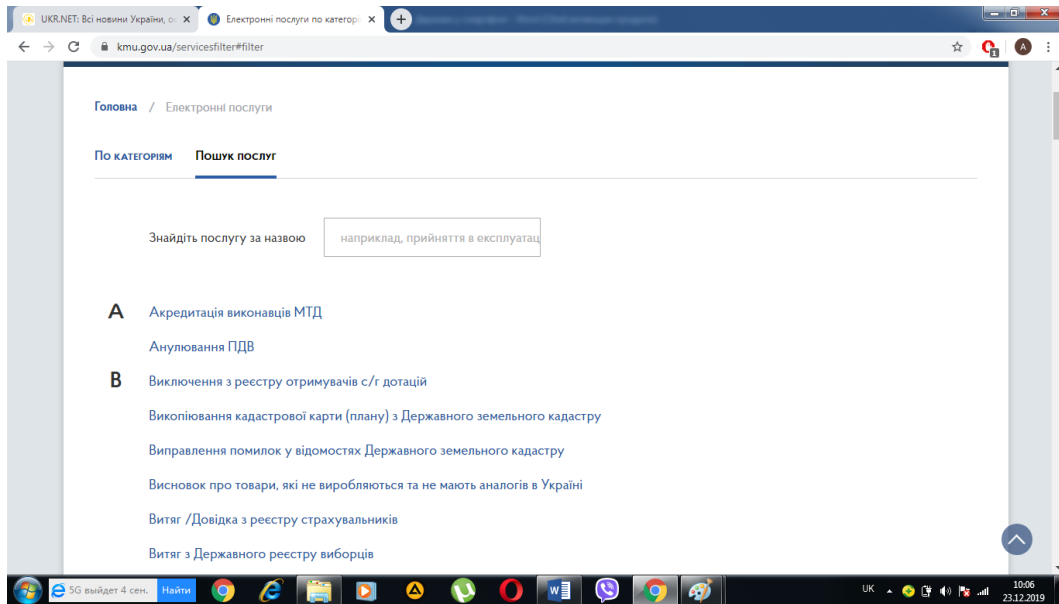


2. Вибір електронної послуги, у нашому випадку «Електронна карта місць надання первинної медичної допомоги». Для зручності користувачам запропонована можливість обрання електронної послуги із каталогу електронних послуг (варіант 1) або за назвою (варіант 2).

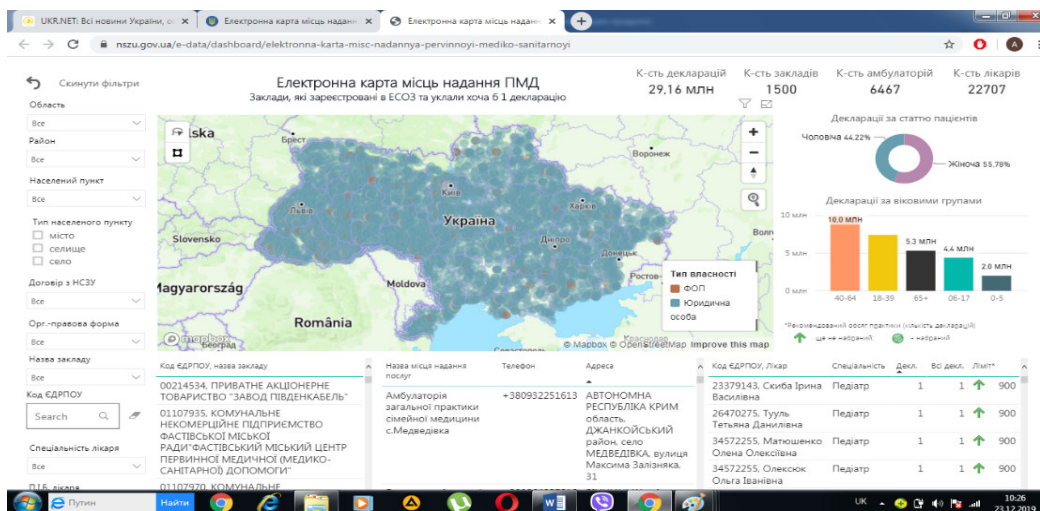
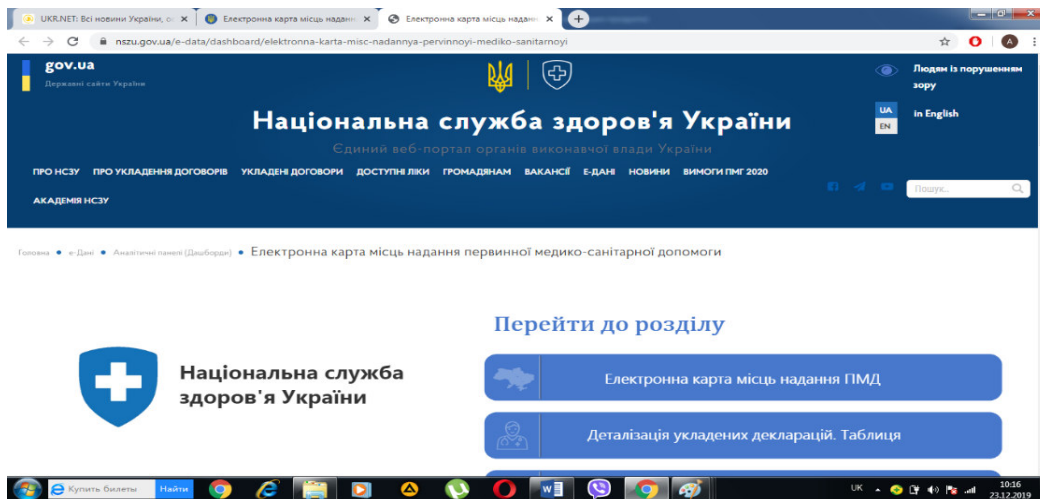
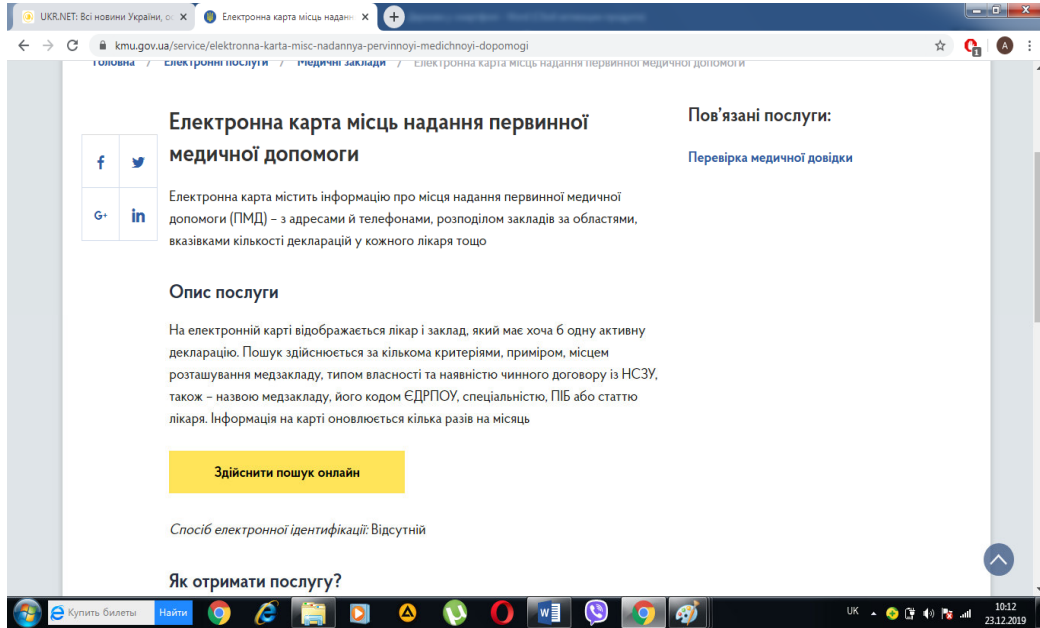
Варіант 1



Варіант 2

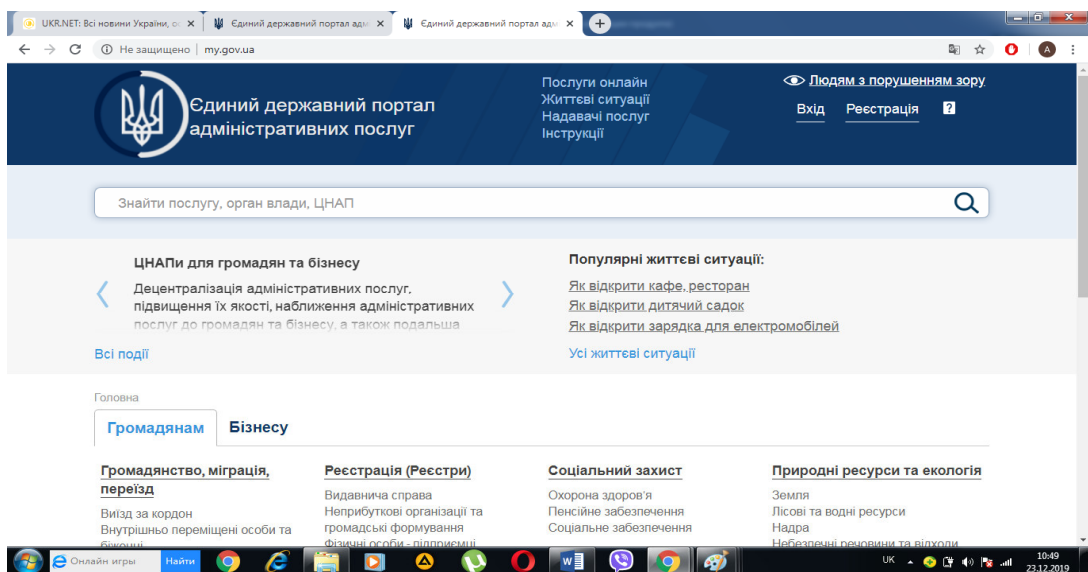


3. Отримання електронної послуги «Електронна карта місць надання первинної медичної допомоги».



Таким чином отримання електронної послуги «Електронна карта місць надання первинної медичної допомоги» онлайн займає лише декілька хвилин, тому будь-який користувач має можливість отримати необхідну йому інформацію (про місця надання первинної медичної допомоги (ПМД) – з адресами й телефонами, розподілом закладів за областями, вказівками кількості декларацій у кожного лікаря тощо) швидко, зручно та у повному обсязі.

Зауважимо, що оновлений Урядовий портал kmu.gov.ua в розділі «Послуги» містить вичерпану інформацію про Адміністративні послуги. Зокрема, на Єдиному державному порталі адміністративних послуг користувачі мають можливість отримати докладну інформацію щодо діяльності та подальшого розвитку Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів).



Сьогодні головними напрямками трансформації порядку надання адмінпослуг в Україні стає децентралізація адмінпослуг та підняття рівня їх якості; апроксимація адмінпослуг до громадян та бізнес-структур, шляхом подальшої розбудови мережі центрів надання адмінпослуг. За для забезпечення зручних умов надання адмінпослуг в Україні діє 796 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Тільки I півріччя 2019 р. створено 18 нових Центрів та територіальних підрозділів. Втілюється програма з

доступності адмінпослуг громадянам в ОТГ, де станом на 01.07.2019 налічується 168 ЦНАПів [67].

Які адміністративні послуги надають Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП)? Жительці багатьох міст України уже зуміли упевнитись в плюсах ЦНАП і на зараз в онлайн-режимі мають можливість отримати адміністративні послуги за наступними напрямками:

1. Громадянство, міграція, переїзд (громадянство, паспорт, посвідчення).
2. Реєстрація (Реєстри) (інвестиційні проекти та проекти МТД, фізичні особи – підприємці, юридичні особи).
3. Соціальний захист (пенсійне забезпечення, працевлаштування, соціальне забезпечення).
4. Природні ресурси та екологія (звітність ліцензіатів НКРЕКП, земля, лісові та водні ресурси, небезпечні речовини та відходи, енергетика, енергозбереження).
5. Сім'я (шлюб).
6. Зовнішньоекономічна діяльність (імпорт, експорт).
7. Безпека та захист (зброя та військове спорядження, пожежна безпека, роботи підвищеної небезпеки).
8. Освіта та культура (спорт та туризм)
9. Нерухоме майно та будівництво (будівництво, нерухоме майно).
10. Транспорт (дорожнє господарство, перевезення та інше, повітряний транспорт, посвідчення водія, реєстрація транспортних засобів та номерні знаки).
11. Фінанси (фінансові послуги, податки та декларування).
12. Інші сфери господарської діяльності (інтелектуальна власність, послуги космічної агенції).

Отримання сучасних електронних послуг не можливе без інструментів електронної ідентифікації: електронний підпис, MobileID, BankID та ID-картка.

Електронний підпис (ЕП) здатний засвідчити достовірність і цілісність інформації, поданої у електронному документі, та ототожнити підписанта. ЕП є аналогом особистого підпису та запевнює, що підписувач може підписати електронний документ і дає згоду на те, що він підписує. Сьогодні ЕП і електронний документ є вельми комфортними, оперативними і безпечними способами діяльності із задокументованою інформацією в електронному виді.

Нагадаємо, що 7 листопада 2018 року набув чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги» [68], який запровадив в Україні моделі та принципи надання електронних довірчих послуг Європейського Союзу, тим самим вдосконалюючи процес надання вже звичного для українців електронного цифрового підпису. Тепер кваліфікований і удосконалений електронний підпис будуть надавати акредитовані центри сертифікації ключів (АЦСК). Але зауважимо, що для звичайних користувачів послуг цей процес буде непомітним із технічної точки зору, а юридичним особам-користувачам необхідно буде поновити свої нормативно-правові відносини з АЦСК

В свою чергу електронний підпис (ЕП) дає можливість запуснути в широке користування такі електронні інструменти ідентифікації, як MobileID та BankID.

MobileID – сервіс цифрової ідентифікації та кваліфікованого електронного підпису, шляхом якого можна авторизуватися на електронних ресурсах та продукувати електронні документи. При цьому електронний підпис записується безпосередньо на SIM-карту клієнтів Київстар, Vodafone та Lifecell.

BankID – це засіб електронної автентифікації громадян за допомогою їхніх даних у банку (ПІБ, паспорт, ІНН, адреса, електронна пошта та інші), де вони обслуговуються. Зручність даного сервісу пояснюється тим, що людина, яка обслуговується і дані якої зберігаються у відповідному банку, без

необхідності особистого візиту, має можливість підтвердити свою особу онлайн.

Сьогодні Міністерство цифрової трансформації України активно реалізує загальнодержавний напрям розвитку системи електронної ідентифікації України та всебічно сприяє впровадженню, розповсюдженню та популяризації електронного підпису та технологій MobileID та BankID.

Результативність діяльності сучасної країни вагомими чином вирізується стрімкістю та доброякісністю продукування рішень. Це немислимо без наявності в державних установах та організаціях електронного документообігу. Локальний електронний документообіг (на рівні певного відомства) дозволяє державним установам та організаціям автоматизувати усі процеси роботи з документацією, фактично відійти від паперової форми, покращити середову дисципліну, пришвидшити хід прийняття адміністративних рішень. Окрім того, Міністерство цифрової трансформації України зосередило увагу над об'єднанням всіх відомств у єдину систему міжвідомчого документообігу. Вона забезпечує доправлення електронних документів та створює умови одержання юридично значливих інформувальних повідомлень про доставку. Теж у даному напрямку йде робота з запровадження системи електронного погодження проектів нормативно-правових актів між урядовими структурами [69].

Окремо зазначимо, що Міністерство цифрової трансформації України реалізує наступні проекти:

- Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ).
- Підсистема «Вулик».
- Упровадження в органах державної влади систем електронного документообігу (СЕД).

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) спрямована на упорядкування процесів виробництва, відправки, передачі, отримання, обробки, застосування, збереження, знищення електронних документів та копій паперових документів у електронному виді з

застосовуванням електронного цифрового підпису в автоматизованому режимі, які не включають інформації з обмеженим доступом, та контролю за виконанням актів, протокольних рішень Кабінету Міністрів України та інших документів.

СЕВ ОВВ версії 2.0 має атестат відповідності КСЗІ, виданий Держспецзв'язку, який засвідчує, що захист інформації в системі електронної взаємодії органів виконавчої влади забезпечений на відповідному рівні.

Наразі електронні міжурядові взаємовідносини впроваджені в 673 органах влади, установах та організаціях, у т. ч. – у КМУ, ВРУ, у всіх центральних органах виконавчої влади та обласних державних адміністраціях. Щоденно між цими установами посиляється понад 5 400 електронних документів. Також планується включити до СЕВ ОВВ близько 300 нових абонентів (шляхом підключення органів самоврядування новоутворених об'єднаних територіальних громад та місцевих рад).

Окремо нагадаємо, що з грудня 2018 р. діє Наказ колишнього Держагентства з питань електронного урядування України «Про затвердження Вимог до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади» [70].

Що дозволяє почати перехід документообігу в державних установах до європейського стандарту ETSI EN 319 162 ASiC (Associated Signature Containers) Baseline Profile. Отже, електронний документ сучасного типу може включати як безпосередній текст документів, так і електронні підписи усіх держустанов, які приймали участь до його створення.

Отже, електронний документ сучасного типу дозволить:

- Створити єдиний Державний електронний архів із довгостроковим зберіганням електронних документів які будуть в нього потрапляти.
- Погоджувати проекти нормативно-правових актів у електронному виді.
- Розробляти та укладати угоди у електронному виді.

- Поширити транскордонне співробітництво та відійти від документів у паперовій формі під час взаємодії із закордонними партнерами шляхом використання стандарту, який діє в Європейському Союзі.

Крім цього, для ЦНАПів створена Інформаційна система «Вулик», що завбачає полегшений доступ мультитермінальної системи до даних державних реєстрів на основі використання «хмарних» технологій. Використання Інформаційної системи «Вулик» дозволяє мати доступ до державних реєстрів та використовувати можливості онлайн-обміну даними через систему «Трембіта». В свою чергу це дозволяє значно прискорити час процесу надання адмінпослуг громадянам. Доречи, інформаційна система «Вулик» була впроваджена Академією електронного управління (Естонія) у співробітництві з Міністерством цифрової трансформації України під час реалізації проекту програми підтримки U-LEAD EGOV4UKRAINE. розроблено Окремо зазначимо, що саме українська ІТ-компанія SoftXpansion розробила програмне забезпечення Інформаційної системи «Вулик» [71].

Законодавчим підґрунтям застосування системи електронного документообігу (СЕД) в державних структурах є два Закони України, а саме: «Про електронний документ та електронний документообіг» і «Про електронні довірчі послуги». Цими законами визначено низку понять: електронний документ, електронний цифровий підпис, сертифікат ключа цифрового підпису, загальні засади роботи центрів сертифікації ключів, правила функціонування електронного документообігу. СЕД представляє собою автоматизовану систему, що забезпечує процеси створення, контролю, управління доступом та поширення документів в державних структурах, які представлені в електронному форматі. У сучасних умовах СЕД дозволяє запровадити ідею «безпаперового діловодства», яка дозволяє значно спростити та вдосконалити процеси документообігу з метою скорочення об'ємів документації, що використовується посадовцями.

Сьогодні до головних переваг запровадження системи електронного документообігу(СЕД) в органах державної влади можна віднести:

- Єдиний інформаційний простір для всієї документації.
- Персональний кабінет документу.
- Одночасна робота над документом.
- Єдиний шаблон документів.
- Бистрий хід узгодження проектів.
- Виклад редагування документів.
- Аналітична звітність.
- Швидкий пошук документів в єдиному архіві.
- Електронний цифровий підпис.
- Узгодженість до вимог українського законодавства.

Одним із дієвих засобів оптимізації взаємодії органів місцевого самоврядування, органів державної влади й міжнародних партнерів та забезпечення дистанційно-результативного доступу громадян до високоякісних адміністративних послуг стає проведення Міністерством цифрової трансформації України діяльності з об'єднання державних реєстрів до однієї системи на основі принципу інтероперабельності, при якому певні інформаційні ресурси вмюють співдіяти поміж собою на основі стандартизованих протоколів та інтерфейсів.

Відкриття наборів даних державних органів, які є найбільш важливими для суспільства, стає сьогодні чи не найважливішим пріоритетом побудови політики держави, спрямованої на покращення відкритості органів влади. До речі, приєднавшись у жовтні 2016 р. до Міжнародної хартії відкритих даних, Україна у 2019 р. посіла 17 позицію серед 30 лідируючих держав у сфері відкритості даних та на 2 сходинці між держав, які мають найбільший успіх у відкритті даних за останні 4 роки. Національні відкриті дані ввійшли до європейського інформаційного простору і публікуються на Європейському порталі відкритих даних europeandataportal.eu

Відкриті дані (сервіси) мають чималий антикорупційний результат, оскільки їх користувачами є органи влади, науково-дослідні та освітні інституції, комерційні структури та громадськість, тому будь-хто може

отримати доступ до інформації, розповсюджувати і використовувати її. Сьогодні на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних data.gov.ua вже опубліковано більш ніж 8500 наборів даних, при чому 900 з них є неодмінні для відкриття, згідно Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» від 21 жовтня 2015 року № 835 [72].

В Україні реалізація політики в сфері відкриття наборів даних органів влади покладена на Міністерство цифрової трансформації України, яке впроваджує цілу низку амбіційних проектів:

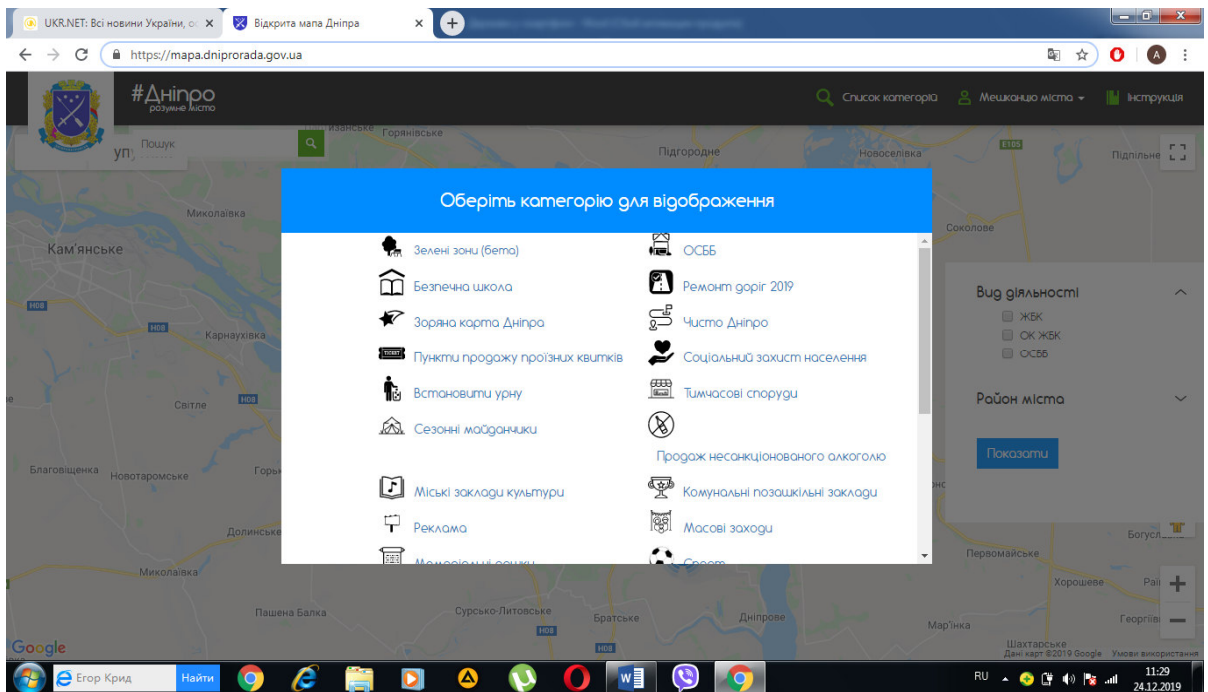
1) Open Data Challenge - це щонайбільший щорічний український конкурс інноваційних IT-проектів на базі відкритих даних. Метою якого є розробка сервісів та продуктів, що спрямовані на вирішення існуючих проблем в українському суспільстві шляхом залучення стартап-спільноти, науковців, продуцентів, дизайнерів та громадських діячів до використання відкритих даних.

2) Open Data Forum - це щорічний форум із розширення відкритих даних серед представників органів влади, професіоналів у галузі публічного управління, міжнародних та українських експертів, громадських активістів та стартаперів.

3) Відкриті дані міст – це проект, який дає можливість жителям, використовуючи відкриті данні міст, отримати необхідні відомості з соціальних, фінансових, комунальних та інфраструктурних питань тощо. Тобто на базі відкритих даних створюються сервіси, які дозволяють громадянам у зручній формі отримати інформацію для повсякденного життя та бізнесу. В свою чергу органи місцевої влади мають можливість показати рівень відкритості своєї діяльності.

Наразі до проекту «Відкриті дані міст» приєдналися дев'ять українських міст: Тернопіль, Хмельницький, Чернівці, Кропивницький, Івано-Франківськ, Дніпро, Дрогобич, Вінниця та Львів. Вірцевим прикладом реалізації проекту «Відкриті дані міст» є міський портал відкритих даних м.

Дніпро «Відкрита мапа Дніпра з даними за 27 темами». Згідно цього проекту зацікавлений користувач може отримати корисну інформацію за 27 категоріями [73].



Таким чином, сьогодні електронне урядування на державному рівні охоплює собою значну кількість питань (наприклад, електронні послуги, адміністративні послуги онлайн, електронна ідентифікація, електронний документообіг, взаємодія реєстрів: інтероперабельність, відкриті дані), тому у цій сфері є безліч ініціатив, які очікують на свою реалізацію на місцевому рівні (наприклад, проекти «Відкрите місто», «Розумне місто»).

2.2 Публічне управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні

Наразі публічне управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні включає такі складові як:

G2G («уряд–уряд») («government to government») – сектор електронної взаємодії між органами влади. Включає організацію роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами на

основі принципу уніфікації, взаємозамінності та сумісності (т. зв. принципи інтероперабельності).

G2B («уряд–бізнес») («government to business») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу за допомогою ІКТ через надання адміністративних та інших послуг, участі бізнесу у реалізації державної політики та програм.

G2C («уряд–громадяни») («government to citizens») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади та ін. Розвиток сектору G2C дає можливість перейти на якісно новий рівень спілкування держави та громадян – доступ до електронних адміністративних послуг в режимі 24/7/365 (24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік), що суттєво поліпшує обслуговування останніх із задоволення потреб у публічних послугах.

Отже, основними цілями публічного управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні електронного врядування є:

- підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу;
- спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини та інститутів громадянського суспільства в процесах підготовки й експертизи проектів політико-адміністративних рішень.

У Стратегії сталого розвитку «Україна–2020» [62] визначено пріоритетні напрями розвитку регіонів, зокрема, щодо підвищення ефективності діяльності місцевих органів влади, удосконалення взаємовідносин між місцевими органами влади та фізичними і юридичними особами шляхом впровадження системи електронного врядування.

Впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів публічної влади, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів публічної влади з використанням Інтернету.

Відповідно метою електронного урядування визначено розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадянина, суспільства та бізнесу.

Сьогодні існує чимало проектів, створених за ініціативи активних та свідомих громадян, що стосуються практично всіх сфер суспільного життя, проте, варто зупинитися на таких, що мають локальне направлення, але працюють на загальнодержавному рівні. Це проекти «Розумне місто» та Асоціація відкритих міст. Вибір саме цих проектів обґрунтований тим, що вони працюють у двох напрямках. По–перше, вони направлені на громадян, враховують їх потреби, ідеї та ініціативи, а також мобілізують ресурси на вирішення важливих питань. По–друге, це допомога владі, котра проявляється в тому, що, проаналізувавши потреби окремих громад, можна сформулювати програму, яка забезпечить вирішення схожих проблем на державному рівні.

Досліджувані проекти реалізуються за допомогою веб–сайтів, тому доцільним є детальний аналіз їх структурно–функціонального аспекту.

1. Асоціація відкритих міст (далі – Асоціація) є добровільним та неприбутковим об'єднанням органів місцевого самоврядування. Асоціацію

було зареєстровано 3 грудня 2015 року. Її засновниками виступили 9 міст і 1 селище з різних регіонів України, зокрема, міста Луцьк, Чернівці, Миргород, Павлоград, Кузнецовське (наразі Вараш), Сарни, Долина, Тростянець, Новояворівськ та селище Добротвір. У жовтні 2015 році відбулися перші Установчі збори Асоціації, під час яких було прийнято рішення про приєднання до Асоціації міст Запоріжжя та Бурштин [74].

Головною метою діяльності Асоціації є задоволення потреб органів місцевого самоврядування у сучасній інформації, нових технологіях, а також інвестиціях та обміні досвідом з українськими та закордонними партнерами у сфері розвитку електронного врядування та електронної демократії.

На даний час Асоціація відкритих міст реалізує дві ініціативи у сфері електронної участі – це підтримка та розвиток інтерактивної платформи «Відкрите місто» [75] та Єдиної системи місцевих петицій [76].

Платформа «Відкрите місто» створена для взаємодії громадян, місцевих органів влади, комунальних підприємств, громадських об'єднань, благодійних фондів та бізнесу в процесі вирішення актуальних проблем громади та отримання необхідної інформації. Структура сайту «Відкрите місто» складається з трьох розділів:

- «Проблеми і рішення»: передбачає можливість створити повідомлення про проблему та відправити його відповідальним органам для вирішення. Після публікації повідомлення протягом трьох днів відповідальна особа повідомляє автора про те, що її проблема прийнята або про те, що вона закрыта, обґрунтувавши причини неможливості її вирішення.

- «Офіційна інформація». Це інформація про майбутні заходи, відключення світла, газопостачання, перекриття доріг, інші важливі оголошення, котрі публікують представники міських рад.

- «Корисні об'єкти»: карта міста з позначеними різного роду установами, закладами, історичними та туристичними об'єктами, зонами вільного Wi-Fi та паркування, інше.

Єдину систему місцевих петицій створено у рамках програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP) [77]. Мета створення системи – допомога органам місцевого самоврядування шляхом надання їм технічної та нормативної бази для запровадження високого рівня щодо подання електронних петицій. Партнерами програми також розроблена відповідна нормативно–правова база із визначенням вимог до електронної ідентифікації громадян, збору підписів, переліку інформації, що збирається про особу тощо.

«Розумне місто» – це електронна платформа, що пропонує містам активацію обраних сервісів, які сприяють самоврядуванню, з одного боку, і ефективному е–урядуванню – з іншого [78]. Особливість порталу полягає у великому асортименті попередньо розроблених е–технологій. Портал заснований у квітні 2016 року.

Загалом проект є багатофункціональним та містить такі модулі: 1) заявки житлово–комунальному господарству; 2) петиції; 3) електронні послуги (виконуються завдяки співпраці з порталом державних послуг iGov); 4) публічні фінанси: інформація про видатки, які здійснюються розпорядниками і одержувачами бюджетних коштів громади чи міста; 5) відкритий бюджет; 6) розумне об’єднання співмешканців багатоквартирного будинку; 7) реєстр ліків; 8) електронні закупівлі (доступ до інформації про закупівлі міста чи громади, інтегрований з ProZorro); 9) донорство крові; 10) новини міста; 11) опитування [79, с. 103].

Таким чином влада, бізнес та громадяни можуть використовувати відкриті дані для одержання певної соціальної, економічної та екологічної користі.

Доречи за Постановою № 835 від 21 жовтня 2015 р. «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» та за Законом України «Про доступ до публічної інформації», органи місцевого самоврядування визначені як розпорядники

інформації. Вони мають право оприлюднювати на «Єдиному державному веб-порталі відкритих даних» [80]:

- Поіменні результати голосування депутатів на пленарних засіданнях органу місцевого самоврядування
- Дані про депутатів місцевих рад, у тому числі, контактні дані та графік прийому
- Дані про зелені насадження, що підлягають видаленню, відповідно до виданих актів обстеження зелених насаджень
- Надані містобудівні умови та обмеження
- Дані про доступність будівель для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення
- Дані про тарифи на комунальні послуги
- Дані про надходження звернень на гарячі лінії, у аварійно-диспетчерські служби, телефонні центри тощо
- Дані про електронні петиції, в тому числі, осіб, що їх підписали, та результати розгляду
- Дані громадського бюджету, бюджету участі тощо, в тому числі, про проекти, результати голосування, реалізацію підтриманих проектів
- Перелік об'єктів комунальної власності, які підлягають приватизації
- Дані про паркування, у тому числі, про розміщення майданчиків, їх операторів, обладнання та функціонування
- Адресний реєстр
- Дані про надані адміністративні послуги
- Дані про видані будівельні паспорти
- Дані про медичних працівників закладів охорони здоров'я
- Дані про педагогічних працівників закладів освіти
- Дані про медичне обладнання комунальних закладів охорони здоров'я

- Дані про розміщення спецтехніки, що використовується для надання комунальних послуг, благоустрою, здійснення будівельних та ремонтних робіт
- Перелік бюджетних програм, у тому числі, посилання на оприлюднені ресурси в мережі Інтернет
- Перелік цільових програм, у тому числі, посилання на оприлюднені ресурси в мережі Інтернет. Перелік розпорядників бюджетних коштів
- Фінансова звітність суб'єктів господарювання комунального сектору економіки (ф. 1, 2)
- Перелік дошкільних, середніх, позашкільних та професійно-технічних навчальних закладів та статистична інформація по ним
- Дані про черги дітей у дошкільні навчальні заклади Території обслуговування загальноосвітніх навчальних закладів
- Дані містобудівного кадастру, в тому числі, геопросторові дані
- Дані про видані дозволи на порушення об'єктів благоустрою
- Черга на отримання земельних ділянок із земель комунальної власності
- Дані обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов (квартирний облік)
- Дані про споживання комунальних ресурсів (електроенергія, тепла енергія, природний газ, тверде паливо, холодна та гаряча вода) комунальними підприємствами, установами (закладами) та організаціями
- Надходження й використання благодійної допомоги
- Дані про надані містобудівні умови та обмеження
- Планові та фактичні показники сплати за договорами оренди комунальної власності, розміщення тимчасових споруд, розміщення рекламних засобів

– Дані про здійснення державного архітектурно-будівельного контролю, у тому числі, про плани перевірок та складені документи (акти, приписи, протоколи, постанови)

– Перелік та місцезнаходження комунальних закладів охорони здоров'я, які забезпечені обладнанням гінекологічним та мамологічним, обладнанням що пристосоване до потреб осіб з інвалідністю з врахування особливостей їх пересування.

Окремо зазначимо, що із 05.06.2019 перед оприлюдненням, інформацію подану органами місцевого самоврядування, перевіряє модератор — уповноважена особа Державного агентства з питань електронного врядування.

Модератор надає органам місцевого самоврядування відповідь на протязі трьох робочих днів. Відповідальність за оприлюднення відкритих даних несуть особи, визначені відповідальними згідно з нормативно-правовим документом (розпорядженням міського голови, керівника комунального підприємства тощо).

Електронна участь громадян в управлінні змінює сутність суспільних комунікацій, формуючи нову систему взаємодії громадян з владою – систему електронної демократії (едемократії) – комплекс інструментів, в яких персональні комп'ютери, ноутбуки, смартфони та загальнодоступні мережі використовуються для розвитку і захисту основних демократичних цінностей, таких як розповсюдження інформації та комунікація, участь громадян у процесах прийняття рішень, об'єднання інтересів громадян [81, с. 22].

У е-демократії домінують комунікації «знизу-вгору», тобто громадяни певним чином впливають на функціонування органів державної влади, отримують інформацію від державних службовців, контролюють відповідність пріоритетів державної політики власним пріоритетам і на основі цього беруть участь у прийнятті політичних рішень.

Більшість електронних інструментів розроблено на загальнонаціональному рівні. Гарною практикою є створення розділів та посилань із інструментами електронної демократії на веб-сайті органів місцевого самоврядування.

В свою чергу на веб-сайті органу місцевого самоврядування (наприклад, місцевої ради) може оперативно розміщуватися інформація, яка дає чітке розуміння, чим займається місцева влада:

- проекти рішень ради;
- проекти рішень виконавчого комітету;
- проекти регуляторних актів та їх аналіз (наприклад, пропозиція нових тарифів з паркування або затвердження норм з вивезення сміття або визначення оплати проїзду в транспорті);
- прийняті рішення ради та виконавчого комітету;
- розпорядження міського голови;
- висновки, рекомендації та протоколи постійних депутатських комісій;
- протоколи засідань ради, виконкому;
- плани проведення та порядок денний засідань ради, виконкому та комісій;
- результати поіменних голосувань депутатів ради;
- перелік земельних ділянок, які пропонуються для здійснення забудови;
- інформація про вакансії, порядок та умови проходження конкурсів на них.

Також на веб-сторінці місцевої ради повинна бути така інформація:

- інформація про структуру місцевої влади, місію, функції, повноваження, завдання, напрями діяльності та фінанси (структуру та обсяг бюджетних коштів, порядок та механізм їх витрачання тощо);
- звіт про використання бюджетних коштів, зокрема за окремими програмами;

- усі звіти, в тому числі щодо задоволення запитів на інформацію;
- інформація про депутатів місцевої ради, членів виконавчого комітету ради;
- статут територіальної громади, регламент ради, регламент виконкому;
- перелік комунальних підприємств, установ (закладів) та організацій, адреси та телефони їхніх керівників, їхня фінансова звітність, реєстр боргових зобов'язань;
- порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень органу місцевого самоврядування, його дій чи бездіяльності;
- інформація про систему обліку, види інформації, яка зберігається органом влади (у тому числі перелік інформації із обмеженим доступом);
- реєстр (перелік) наборів відкритих даних (повинен бути окремим розділом на вебсторінці, з вміщенням усієї інформації у формі відкритих даних, якою володіє орган влади);
- переліки адміністративних послуг, інформаційні картки послуг та бланки заяв, необхідних для звернення щодо надання (наприклад, для отримання місця виносної торгівлі, чи погодження режиму роботи закладу, надання дозволу на рекламну акцію, розміщення вивісок, реєстрація та перереєстрація громадян в гуртожитках міста, надання дозволу на зрізання зелених насаджень та сухостоїв);
- основні положення генпланів та детальних планів територій (усі частини, включаючи текстову та графічну);
- перелік об'єктів комунальної власності (рухоме і нерухоме майно, підприємства, установи та організації, житловий фонд, нежитлові приміщення, заклади);
- перелік об'єктів комунальної власності, що передані в оренду чи інше право користування (з даними про умови передачі об'єктів в оренду);
- перелік вільних земельних ділянок і майнових об'єктів (приміщень) комунальної власності, які можуть бути передані в користування;

– відомості щодо розміщення тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності (мова йде про малі архітектурні форми, так звані МАФи);

– перелік перевізників, що надають послуги пасажирського автомобільного транспорту, та маршрути перевезення;

– перелік розповсюджувачів реклами, що отримали дозвіл на розміщення зовнішньої реклами, інформація про рекламні засоби;

– перелік укладених договорів місцевою владою;

– місцезнаходження органу влади, поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти;

– загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку;

– прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника та його заступників, а також керівників структурних підрозділів, основні функції структурних підрозділів;

– розклад роботи та графік прийому громадян;

– інформація про механізми чи процедури, за допомогою яких можна представляти інтереси та впливати на діяльність місцевої влади (громадські слухання, місцева ініціатива та загальні збори громадян, якщо є положення та процедури, які регулюють їх проведення) [82, с. 32-33].

За Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» [83], та Бюджетний кодекс України мають бути оприлюднені [84]:

- інформація про місцеві бюджети, в тому числі рішення та квартальні звіти про їх виконання. Рішення про місцевий бюджет має бути оприлюднене не пізніше ніж через десять днів з дня його прийняття;

- інформація про виконання місцевих бюджетів підлягає обов'язковій публікації не пізніше 1 березня року.

- головні розпорядники коштів місцевих бюджетів представляють:

- інформації про бюджет за бюджетними програмами та показниками, бюджетні призначення щодо яких визначені рішенням про місцевий бюджет, до 15 березня року, що настає за звітним;

- паспорти бюджетних програм (включаючи зміни до паспортів бюджетних програм) у триденний строк з дня затвердження таких документів та звіти про виконання бюджетних програм за звітний бюджетний період у триденний строк після подання таких звітів до місцевих фінансових органів.

- оголошення про час та місце проведення публічного представлення такої інформації: публічне представлення інформації про виконання місцевих бюджетів, здійснюється до 20 березня року, що настає за звітним.

Таким чином запровадження ефективних механізмів державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні надає суттєві переваги для держави, громадян та бізнесу: прозорість, зменшення корупційних ризиків; участь громадян у формуванні і прийнятті рішень; розуміння «правил гри» (форми та розміри оподаткування, зрозумілі порядки запиту та отримання послуг, тощо); економія часу і коштів; отримання державних послуг «там де тобі зручно», за принципом єдиного вікна; отримання адміністративних та публічних послуг онлайн; розуміння наявних ресурсів та покращення планування майбутнього; спрощення ведення бізнесу; підзвітність і контроль органів влади; доступність та мобільність; покращення якості послуг в усіх сферах (медицина, освіта, електронний архів, транспорт тощо); підняття довіри до влади; перетворення у «Smart-citizen» (розумний громадянин).

Висновки до розділу 2

Наразі в Україні відбувається багато реформ. Одна з них стосується системи державного управління, яка має реформуватися відносно викликів сьогоdnішнього часу. Ці перетворення спричинені розвитком інформаційного суспільства. У ході дослідження було визначено, що електронне урядування – це світова тенденція, нова концепція за якою державні установи на якісно новому рівні надають послуги через використання інформаційно-комунікативних технологій. Потреба держави в електронному урядуванні обумовлена своєю відкритістю, електронною участю та насамперед зручністю.

На підставі аналізу стану державного управління електронним урядуванням на державному рівні можна визначити його основні напрямки:

- забезпечення захисту прав громадян з доступу до публічної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема, шляхом створення центрів (пунктів) надання адміністративних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання адміністративних послуг та обслуговування звернень громадян;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;

— організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;

— забезпечення функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;

— забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів.

Запровадження ефективних механізмів державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні надає суттєві переваги для держави, громадян та бізнесу: зростання суспільної довіри до керівництва громади (так як: плани і рішення приймаються за участі громади, прозорість і підзвітність у прийнятті рішень); ефективність та якість прийняття рішень, економія ресурсів; автоматизація роботи з документами та звітами, робота у напрямку відмови від паперових носіїв та перехід на електронної взаємодії із державними установами всіх рівнів (приєднання до систем електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) та система взаємозв'язку реєстрів «Трембіта»); вдосконалення внутрішньої дисципліни; прискорення процесу прийняття управлінських рішень; автоматичне формування звітності всіх рівнів. (підтримка громади за рахунок прийняття своєчасних рішень із залученням мешканців громади до процесу планування та втілення завдань розвитку територіальної громади); покращення кількості, якості та доступності надання адміністративних та публічних послуг; збільшення фінансових надходжень у бюджет територіальної громади через: просторове планування діяльності, покращення іміджу та збільшення інвестиційної привабливості, покращення ділового клімату та спрощення ведення бізнесу; підняття іміджу відповідної територіальної громади у порівняльних рейтингах та опитуваннях із територіальними громадами України; долучення до розвитку громади зовнішніх партнерів; перетворення у «Smart City» (розумне місто).

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ УРЯДУВАННЯМ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

3.1 Проблеми впровадження електронного урядування у діяльності органів публічної влади на місцевому рівні

Для успішного втілення електронного урядування як ідеї та забезпечення повної реалізації всіх його переваг нашої державі, безперечно, необхідно пройти складний шлях наближення системи державного управління до європейських стандартів.

Одним із завдань електронного урядування в умовах демократичного суспільства має виступати забезпечення доступу широких верств населення до інформації про діяльність органів місцевої влади, участь громадян в процесі прийняття управлінських рішень. Однак, як свідчить вітчизняна практика, будь-яка інформація від органів публічної влади завжди є значною мірою дозованою. При цьому влада, у випадку коли якась інформація є їй певним чином «незручною», а її розповсюдження є не вигідним, у більшості випадків тяжітиме до банального приховування під егідою її конфіденційності.

Відтак постає об'єктивна проблема розподілу доступу до інформації, яку простим впровадженням on-line урядування розв'язати не можна. Адже необхідним є не тільки чітке встановлення у законодавчому порядку можливостей доступу громадян до певних видів інформації, що реалізується у Законі України «Про доступ до публічної інформації», а й посилення відповідних санкцій за її приховування чиновниками, з одного боку, та за несанкціонований доступ громадян що його не мають, з іншого. При цьому об'єктом застосування новітніх інформаційних технологій повинні бути лише упорядковані процеси і система організаційних структур (органів

публічної влади). Автоматизувати (точніше комп'ютеризувати) доцільно лише ті процедури, ту управлінську діяльність, яка за своїм змістом є об'єктивно необхідною і раціональною з позицій наукового підходу, вимог системного аналізу.

Як будь-яка система, електронне урядування має свої переваги та недоліки, що пов'язані зі специфічними особливостями функціонування. Якщо переваги електронного урядування є цілком наочними і зрозумілими, то недоліки цієї системи у фаховій літературі фактично не описані. До переваг даної системи відноситься [85, с. 21-22]:

- оптимізація механізмів публічного адміністрування за рахунок поступового впровадження функціональних складових електронного урядування G2G, G2B та G2C, підвищення ефективності публічної адміністрації у внутрішній організації своєї діяльності, підвищення якості адміністративних послуг;

- економія матеріальних та часових ресурсів, ефективніше використання бюджетних коштів, скорочення витрат на утримання управлінського апарату;

- забезпечення умов для розвитку електронної демократії, створення умов для прозорості та відкритості публічної адміністрації, прийняття прозорих рішень. Завдяки цьому громадяни мають можливість отримувати достовірну, точну та оперативну інформацію про діяльність органів влади, а відтак – брати участь у прийнятті ними відповідних рішень;

- зменшення корупції в органах влади.

Недоліки ж походять від слабких місць даної системи [86, с. 36], які за умови гіпотетичного використання у злочинних цілях або банального зловживання службовим становищем з боку зацікавлених осіб можуть заподіяти шкоди інтересам держави або громадян. До подібних недоліків можна віднести:

- слабку захищеність від нового класу соціальних злочинів, що ґрунтуються на використанні сучасних інформаційних технологій (махінації з електронними грошима, комп'ютерне хуліганство та ін.);
- можливість здійснювати електронний контроль за життям, настроями, планами громадян, політичних організацій;
- можливість використання нових інформаційних технологій з політичною метою;
- використання в якості інформаційної зброї для впливу на психіку та свідомість людей.

Отже, чим більш прозорою та відкритою стає діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування завдяки сучасним системам електронного документообігу та їхнім взаємодіям з іншими системами, тим більша ймовірність використання цієї інформації на шкоду суверенітету нашої країни.

Окремої уваги заслуговують різноманітні кіберзлочини, зокрема хакерські атаки на сайти органів влади та місцевого самоврядування, вірус-шпигуни, які зчитують і передають інформацію зацікавленим особам з інших країн, ведення інформаційних війн за допомогою сучасних ІКТ тощо. Особливо ця проблема виявила себе в умовах протистояння з Росією: доступ до багатьох баз даних став можливим і був використаний на шкоду інтересам України; збій в енергетичній системі; «зависання» важливих систем життєзабезпечення тощо.

Сьогодні Україна зазнає різноманітних інформаційних і мережових атак, перебуває у стані ведення воєнних дій, тому кожен крок щодо подальшого впровадження електронного урядування, зокрема і на місцевому рівні, має бути максимально виваженим і вивіреном з точки зору оптимального поєднання, з одного боку, – безпеки, з другого – захисту приватності. Проблема захисту приватності заслуговує на окрему увагу та дослідження. Особливої актуальності ця проблема набуває в умовах розвитку розумних міст.

Формування різноманітних баз даних органами державної влади й органами місцевого самоврядування без чіткого визначення умов доступу до цієї інформації та її використання неминує призведе до втрати довіри громадян до цих органів і не сприйняття будь-яких нововведень у сфері електронного урядування. Особливо ця проблема є актуальною в контексті розвитку «розумного міста»: масова автоматизація, збір даних, можливість тотального стеження, відслідковування настроїв і думок людей – усе це легко можна використати за певних обставин проти людини на користь тоталітарного режиму.

Потребує уваги також проблема посилення відповідальності за збереження та захист інформації персонального характеру – більшість працівників як органів державної влади та місцевого самоврядування, так і сфери обслуговування не несуть відповідальності про надання доступу зацікавленим організаціям і громадянам інформації про персональні дані інших громадян. Особливо це стає очевидним під час проведення виборчої та рекламної кампаній тощо [87].

Саме брак довіри до надійності захисту і збереження персональних даних стає найсуттєвішою перешкодою на шляху до розвитку електронного урядування. Вирішення цієї проблеми безпосередньо пов'язане із внесенням змін до відповідних нормативно-правових актів України, а саме Закону України «Про захист персональних даних», де має бути чітко визначено відповідальних осіб, які мають право доступу до персональних даних, можливість кожного громадянина відстежувати і мати доступ до своїх персональних даних, а також отримувати повідомлення у вигляді SMS або електронною поштою у разі звернення інших осіб до цих даних.

Однією з перешкод на шляху впровадження електронного урядування на місцевому рівні є цифрова нерівність, зокрема між великими і малими містами, між містами та селами, різними рівнями освіти громадян тощо, а також значні проблеми з фінансуванням та залученням інвесторів, адже державні програми не можуть повною мірою покривати всі фінансові

витрати, пов'язані із запровадженням тих чи інших інструментів і технологій електронного урядування.

Сьогодні мірилом успішності людини й суспільства є не лише володіння конкретними гаджетами, а й можливість та свобода доступу до мереж передавання даних. З шаленим темпом розвитку у світі високих технологій, в Україні й досі залишається проблема подолання внутрішнього цифрового розриву, зокрема, на рівні «регіон-регіон» чи «місто-село». Доступність мережі Інтернет, як з фінансової, так і з технологічної точок зору, у сільських та віддалених інформаційно депресивних районах країни залишається вкрай низькою.

Отже, з метою подолання зростаючого цифрового розриву та реального забезпечення вразливих верств населення доступом до мережі Інтернет Україні, на даному етапі її розвитку, доцільно розробляти ідею спеціалізованого Фонду, який відповідає рекомендаціям ООН (наприклад, «Фонд цифрової солідарності»). Безпосередній підготовці Концепції «Фонду цифрової солідарності» має передувати робота із визначення економічної обґрунтованості даного проекту, інформаційного картографування України із чітким окресленням інформаційно-депресивних регіонів, визначення реальної кількості споживачів даної послуги й коштів, потрібних для першочергової реалізації цілей Фонду. Створення Концепції «Фонду цифрової солідарності» має бути спільним проектом НКРЗІ, міністерств, компаній приватного сектору, ІТ-асоціацій та представників громадянського суспільства, науково-експертних установ [88].

Особливо гострою є проблема подальшого поширення доступної мережі Інтернет (як з фінансової, так і з технологічної точок зору) у сільських та віддалених інформаційно депресивних районах країни. Так само особливою турботою держави має стати доступ до якісного Інтернету представників вразливих груп населення (передусім – осіб з фізичними обмеженнями, вадами розвитку).

Варто зазначити, що хоч громадяни України дедалі активніше освоюють сучасні інформаційно-комунікативні технології, використовують їх в особистому, громадському та професійному житті, впроваджують у бізнес-процеси, що дозволяє оптимізувати часові та матеріальні витрати, а отже, збільшити їх ефективність, проблема залишається. Знайомство громадян із механізмами та інструментами електронного урядування на теренах України відбувається досить повільно. Як наголошує Сантьяго Аргеліч, комерційний директор компанії «Київстар», «щоб подолати цифрову нерівність в Україні, потрібно розв'язати дві проблеми. Перша: відсутність інтернет-доступу і можливості купити потрібні пристрої чи одержати їх у користування. Друга причина не така очевидна, але не менш серйозна: це самоізоляція, або небажання користуватися цифровими технологіями» [89]. Отже, розв'язання проблеми «цифрової нерівності» потребує збалансованого загальнодержавного системного підходу.

Перешкодою ефективного впровадження електронного урядування на місцевому рівні в Україні стає неспроможність існуючих систем адаптуватися до зростаючих вимог, зокрема, можливість поєднувати різноманітні компоненти – внутрішній та зовнішній документообіг, надання комплексних електронних послуг громадянам та бізнесу, можливість отримувати та оперативно опрацьовувати звернення громадян, електронні петиції, відкритий бюджет тощо. Зростаючий обсяг інформації призводить до «зависання» цих систем, до проблем зберігання електронних архівів тощо.

Тому при виборі та запровадженні систем електронного документообігу, при впровадженні електронного урядування на місцевому рівні в Україні перевагу надавати системам, побудованим за модульним принципом, а їхні API-інтерфейси мають бути відкритими. Це дозволить додавати до систем електронного документообігу нові функції або удосконалювати вже наявні. Наразі в Україні серед фірм-розробників спостерігається тенденція щодо розробки додатків, які інтегруються з системами електронного документообігу.

Також не втратила своєї актуальності проблема «форс-мажорних» обставин – переведення всієї документації в електронний формат без резервної копії, а також перехід на навчання фахівців за допомогою сучасних ІКТ із різних галузей знань під дією форс-мажорних обставин можуть призвести до повного державного колапсу.

Навіть зараз, коли частина процесу спілкування та надання послуг громадянам органами державної влади та місцевого самоврядування переведена в електронний режим, збій обладнання (відключення електрики, «зависання» системи електронного документообігу, електронної черги, е-реєстрації тощо) призводить до паралічу всієї роботи цих органів. Саме тому треба бути дуже обережним під час переведення в 100% електронний режим надання найбільш важливих послуг громадянам, захист національної безпеки, безпеки життєдіяльності тощо. Найбільш оптимальним співвідношенням має бути залежно від їхньої важливості 70–80% електронного режиму, решта – у звичайному [90, с. 93].

Адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є органи місцевого самоврядування, наразі не надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, оскільки інтеграція інформаційних систем органів місцевого самоврядування відсутня. Натомість органи місцевого самоврядування надають послуги в електронній формі через власні веб-сайти, «Портал державних послуг Іgov» та інші платформи.

Згідно результатів громадського моніторингу впровадження інструментів електронного урядування на місцевому рівні [91], найчастіше органи місцевого самоврядування використовують для надання доступу до адміністративних послуг онлайн портал Іgov, портал «Розумне місто», окремі портали надання адміністративних послуг або особистий кабінет користувача, створений на офіційних веб-сайтах міських рад.

Таким чином, на даний момент не дотримується принцип «єдиного вікна», що є одним із ключових принципів розвитку системи електронних послуг, а також норми чинного Закону України «Про адміністративні

послуги», що передбачають надання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Кількість послуг, які надаються онлайн органами місцевого самоврядування, суттєво відрізняється від міста до міста – від 3-4 до кількох десятків [91]. Електронні послуги, які надають органи місцевої влади онлайн, – це переважно послуги другої стадії розвитку (надається можливість завантаження, заповнення та друку бланків заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг), а також різні електронні сервіси, що роблять отримання адміністративних послуг більш зручним для громадян (наприклад, здійснення попереднього запису до електронної черги, замовлення окремих адміністративних послуг через персональний кабінет на веб-сайті).

Для максимально ефективного використання переваг від електронного урядування на місцевому рівні треба звести до мінімуму ризики від його впровадження. З цією метою потрібно налагодити активний діалог влади та громадян для подальшого розвитку електронної демократії, координацію зусиль органів публічної влади щодо напрацювання механізмів вирішення окреслених проблем і запобігання виникнення їх у майбутньому.

Результативність упровадження е-врядування в державному управлінні на місцевому рівні повинна базуватись на врахуванні таких обставин щодо:

- ліквідації цифрової нерівності в частині забезпечення для всіх громадян однакових рівнів володіння персональними комп'ютерами та однакових можливостей доступу до публічної інформації;
- усвідомленого розуміння громадянського суспільства, місця та ролі громадянина в муніципальному управлінні, оскільки за умов упровадження електронної демократії на громадянина поширюється відповідальність за прийняті за його участю колективні рішення;
- формування у громадян довіри до електронних форм комунікацій, до електронної інформації управлінського характеру в частині інформаційної безпеки та гарантованості недоторканності персональних даних;

- запровадження в державному управлінні такого важливого та забутого складника, як планування, що дасть змогу громадянам брати участь в обговоренні плану розвитку на майбутнє, як інструменту стабільності економічного розвитку [92, с. 48].

3.2 Напрями вдосконалення державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні в Україні

Впровадження системи е-урядування має відбуватися на всіх рівнях управління. Особливої уваги заслуговує місцевий рівень організації публічного управління, адже його належне функціонування забезпечує децентралізацію влади, розширення можливостей участі громадян в управлінні державою, вирішення питань місцевого значення тощо.

Е-урядування для органів місцевого самоврядування – це спосіб організації місцевого самоврядування за допомогою програмно-апаратних засобів та систем локальних інформаційних мереж, що забезпечує відкритість та прозорість функціонування ОМС, вчасний та повний доступ до інформації щодо діяльності органу, просте і доступне щоденне спілкування з місцевою владою громадян, представників бізнесу та неурядових організацій [93].

Оцінка рівня розвитку електронного урядування в ОМС може здійснюватися за такими напрямками: 1) доступ до інформації; 2) зворотний зв'язок із громадськістю; 3) адміністративні послуги; 4) доступ до публічної інформації; 5) зручність користування веб-сайтом; 6) оцінка системи електронного документообігу ОМС; 7) оцінка організації діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) [94, с. 41].

Серед завдань ОМС є інформування про свою діяльність, налагодження комунікацій з громадянами, і веб-сайт фактично виступає основою е-урядування, з'єднуючою ланкою між службовцем і громадянином. Про якість

веб-сайту можна судити залежно від етапу, на якому знаходиться його наповнення: 1) інформування громадян; 2) зворотний зв'язок; 3) транзакції; 4) інтерактивні інтегровані послуги; 5) електронна система державного управління; 6) електронна система волевиявлення та електронне судочинство.

Аналіз офіційних веб-сайтів ОМС показав, що протягом останніх років спостерігається тенденція до збільшення їх кількості та інформаційної наповненості. Водночас недостатньо уваги приділено розміщенню відомостей, що стосуються бюджету, тарифів та пільг, майнового стану депутатів, стану і використання комунального майна, оголошення про земельні аукціони та конкурси і їх результати, звітної документації, плану роботи та розкладу засідань, земельних питань. Якісне інформаційне наповнення веб-сайту є першою та обов'язковою вимогою, проте в сучасних умовах цього недостатньо, щоб говорити про його ефективність. Важливим показником якості веб-сайту є його функціональність, тобто можливість встановлення через веб-сайт зворотного зв'язку з громадськістю та надання послуг. Більшість веб-сайтів ОМС знаходяться на етапах інформування і зворотного зв'язку, і лише декілька міст мають веб-сайти, які здійснюють транзакції.

Українське представництво Transparency International разом з Інститутом Політичної Освіти у 2018 році склали рейтинг прозорості 100 міст України. Одним із показників рейтингу є «Інформація про роботу органів місцевої влади». У ньому оцінюються кількість, якість та вчасність викладення документів, контактних даних місцевої влади на її сайті. У 2017 році із 99 міст жодне не мало максимальних 10 балів. Найвищі бали мали міста Кропивницький (9 балів), Червоноград (8 балів), Чернівці (7,9), тільки третина міст мала показник, вищий 5 балів [95]. Інститут громадянського суспільства розробив методику для оцінювання веб-сайтів ОМС.

Проведений моніторинг веб-сайтів 25 обласних та 50 міських рад показав, що вони потребують удосконалення, бо мають низку недоліків [96]:

- офіційні Інтернет-представництва ОМС мають різноманітну структуру розміщення інформації. Працюючи з різними сайтами, важко швидко зорієнтуватися, де саме знаходиться необхідна інформація;

- деякі сайти мають складну структуру розділів та підрозділів. Під час завантаження головної сторінки таких сайтів неможливо побачити всі наявні тематичні підрозділи та зрозуміти місцезнаходження певної інформації;

- не на всіх сайтах наявна пошукова система;

- не на всіх сайтах впроваджено інструмент зворотного зв'язку «Електронна приймальня запитань громадян» або «Надіслати запитання голові міської ради». Іноді важко знайти поштову електронну адресу ради;

- часто на головних сторінках сайтів новини подають як єдиний перелік повідомлень, у такому разі в них важко зорієнтуватися, іноді немає можливості переглянути архів новин;

- найслабшим місцем інформаційної наповненості сайтів є відсутність документів, що стосуються роботи ОМС.

Більшість проаналізованих сайтів ОМС знаходяться на переході від першого етапу «Розміщення інформації» до другого етапу «Зворотний зв'язок». Більшість міст використовують 2–3, рідше 5–6 інструментів зворотного зв'язку із громадськістю. Здебільшого на веб-сайтах розміщені форуми для обговорення актуальних проблем, проводиться опитування відвідувачів про роботу сайту, є можливість відправити запитання й одержати відповідь.

Актуальним є впровадження на сайтах елементів інтерактивності – Інтернет-конференцій та онлайн-форумів. Про появу повноцінної інтерактивності веб-сайтів ОМС – можливості здійснювати операції в режимі он-лайн (наприклад, сплатити штраф, замовити паспорт, оформити субсидію тощо) ще не доводиться говорити. Таке електронне управління полягає вже не стільки в інформуванні, скільки в обслуговуванні. Для переходу на етап «Транзакції» та «Інтерактивні інтегровані послуги» повинні бути створені об'єднані портали різних відомств і служб, через які можна здійснювати

будь-які види транзакцій, для яких раніше потрібно було звертатися безпосередньо в державний орган. Перехід до цих етапів є завданням для ОМС на найближчий час. І найвищим ступенем розвитку електронної демократії є запровадження електронної системи волевиявлення (електронного голосування).

Зворотний зв'язок із громадськістю здійснюється через: 1) розвиток інституту електронних звернень та е-петицій; 2) розвиток інструментів е-демократії: відкритий та громадський бюджет, онлайн-обговорення проектів нормативних актів; 3) запровадження онлайн-форм зворотного зв'язку на офіційних веб-сайтах органів влади; 4) широке залучення громадських організацій та профільних асоціацій до планування розвитку та моніторингу стану розвитку е-урядування.

Інструментами зворотного зв'язку, які використовуються ОМС, найчастіше є електронна форма для подання електронних звернень, можливість залишити коментар через соціальну мережу, онлайн-опитування громадян. Задля формування зворотного зв'язку ОМС застосовують інструмент електронних петицій, використовуючи такі електронні ресурси, як Єдина система електронних петицій, платформа «Розумне місто», електронні форми для подачі петицій безпосередньо на сайті міської ради, створення окремих міських порталів електронних петицій.

Ефективність е-петицій залежить від двох факторів: користування громадянами та реагування з боку влади. На національному рівні найактуальнішими є три групи тем е-петицій: 1) правопорядок, соціальний захист, охорона здоров'я; 2) інфраструктурні та комунальні питання; 3) реформування влади і контроль за нею.

На місцевому рівні найбільше громадян турбують питання благоустрою міст – понад 40% від усіх поданих петицій (зокрема, відновлення парків, упорядкування зовнішньої реклами, встановлення туалетів тощо), а також питання транспорту та доріг – близько 25% від усіх поданих петицій (наприклад, освітлення та облаштування пішохідних

переходів, оптимізація маршрутів громадського транспорту тощо). Майже в кожній громаді підняті питання щодо бездомних тварин, стихійних сміттєзвалищ, а також підвищення прозорості місцевої влади.

Ефективність е-петицій залежить від правильності їх використання громадянами та реагування на них з боку влади. І тут можна констатувати:

1) населення недостатньо обізнане про існування сервісу е-петицій і користування ним, через це деякі петиції некоректно сформульовані і спрямовані до невідповідних адресатів;

2) непрозорість розгляду і реалізації петицій;

3) громадянам бракує механізмів моніторингу розгляду та контролю виконання е-петицій.

Окремо зазначимо, що лише 10% петицій можна віднести до таких, які вирішуються одразу, ще 30% петицій органи влади планують вирішити протягом року, а ось 60% петицій переважно отримують хоч і обґрунтовану, але відмову [97].

Наразі українці починають поступово звикати до нової якості сервісу від виконавчих органів місцевих рад. Так, «прозорі офіси» без закритих кабінетів, з електронною чергою, інформаційними терміналами, зручними залами для очікування та рецепцією вже поступово стають для громадян буденністю. Таких центрів надання адміністративних послуг з кожним роком стає все більше. Сьогодні в Україні функціонує більше 800 ЦНАПів, з яких 168 відкрито в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

Метою створення ЦНАПів по-перше є прагнення до покращення обслуговування населення, по-друге - це всебічний доступ до адміністративних послуг, які надаються структурними підрозділами виконавчих органів міської ради та територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, по-третє — це подолання корупційної складової.

Сьогодні центри надання адміністративних послуг є не тільки надавачами адмінпослуг в електронному вигляді за принципом «єдиного

вікна», а і виступають ефективним інструментом для зворотнього зв'язку із громадянами, які є споживачами адміністративних послуг. Це, в свою чергу, має критично важливе значення для оцінки якості надання адміністративних послуг. Застосування різних форм зворотного зв'язку дозволяє суб'єкту надання адміністративних послуг отримувати інформацію про інтереси і потреби громадян-споживачів послуг, виявляти недоліки обслуговування та визначати напрями для вдосконалення надання послуг відповідно до потреб споживачів.

Зазначимо, що підтримання зворотного зв'язку із громадянами з метою дослідження і врахування громадської думки при наданні послуг є невід'ємною складовою діяльності центрів надання адміністративних послуг в країнах ЄС. Моніторинг діяльності таких центрів є обов'язковим, здійснюється муніципальними органами на регулярній основі.

Актуальним в контексті забезпечення високої якості надання адміністративних послуг є питання розробки та впровадження стандартів надання адміністративних послуг. Стандарти якості адміністративних та інших публічних послуг являють собою конкретні вимоги щодо надання публічної послуги, яким повинна відповідати діяльність адміністративного органу й за допомогою яких можна оцінити, наскільки якісно надається та чи інша публічна послуга [98, с. 93].

За аналогією із приватним сектором, де щодо обслуговування клієнтів встановлюються «вищі стандарти» (найкращої якості), «мінімальні стандарти» (гірше не повинно бути) [98, с. 93], можна говорити, що Законом України «Про адміністративні послуги» визначено мінімальні стандарти (вимоги) якості при наданні адміністративних послуг. Це, зокрема, вимоги щодо інформування громадян про адміністративні послуги, порядок та умови їх надання; наявність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг; граничний строк надання адміністративної послуги; час прийому суб'єктів звернень у центрах надання адміністративних послуг, тощо.

Доречи, в Україні практика встановлення органами державної влади та органами місцевого самоврядування власних стандартів якості надання адміністративних послуг, які були б вище за визначені Законом України «Про адміністративні послуги» вимоги, поки що не набула поширення. Натомість у країнах ЄС органи державної влади та органи місцевого самоврядування розробили та закріпили у нормативно-правових актах стандарти надання послуг ще у 90-х роках минулого століття. Стандарти було розроблено на основі принципів, закладених у хартіях – програмах модернізації державного управління, спрямованих на покращення якості публічних послуг, прийнятих на початку 90-років у Великобританії, Франції, Бельгії та інших європейських країнах [99, с. 72]. Отже, стандартизація адміністративних послуг є важливим завданням державної політики у сфері надання адміністративних послуг у короткостроковій перспективі.

Наявність стандартів надання адміністративних послуг та чітких критеріїв оцінювання їх якості є найкращим способом забезпечення прав та законних інтересів громадян-споживачів послуг.

В той же час організація ефективної роботи ЦНАП та якість надання послуг в центрах значною мірою залежать від зацікавленості та політичної волі керівників органів місцевої влади. Проте робота ЦНАП так само залежить від дотримання центральними органами виконавчої влади вимог чинного законодавства щодо передачі на місцевий рівень повноважень з надання цих послуг.

Зважаючи на це, пріоритетом державного управління на місцевому рівні має стати розширення мережі ЦНАП, а відомчі сервісні центри мають бути інтегровані до існуючої мережі ЦНАП, що дозволить підвищити рівень доступності адміністративних послуг для мешканців громад.

На місцевому рівні актуальними залишаються такі проблеми, як забезпечення високої якості обслуговування громадян в усіх центрах надання адміністративних послуг, збільшення кількості найбільш затребуваних громадянами послуг органів виконавчої влади, які надаються через центри

надання адміністративних послуг; впровадження сервісно-орієнтованих підходів у роботу центрів, запровадження електронних сервісів та покращення їх якості.

Важливе значення для підвищення якості надання адміністративних послуг також має розвиток органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування механізмів зворотного зв'язку із громадянами-споживачами послуг, розробка на впровадження стандартів надання адміністративних послуг.

Отже, пріоритетними завданнями державного управління у сфері надання адміністративних послуг мають бути:

1. Подальша децентралізація повноважень з надання адміністративних послуг та розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг.

2. Покращення якості надання адміністративних послуг. Зокрема, впровадження та розвиток надання адміністративних послуг в електронній формі, залучення громадян-споживачів послуг до контролю за якістю надання адміністративних послуг, вдосконалення методики моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Особливе значення якість надання адміністративних послуг має для забезпечення лояльності мешканців Донецької та Луганської областей. Адже, на даний момент від усіх осіб, що мають реєстрацію в окремих районах Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, при наданні адміністративних послуг вимагають довідку внутрішньо переміщеної особи. Це ускладнює отримання адміністративних послуг для громадян України, які проживають на зазначених територіях та не є внутрішньо переміщеними особами.

Зважаючи на зазначене вище, вважаємо за потрібне Донецькій і Луганській обласним військово-цивільним адміністраціям розглянути можливість створення поблизу КПВВ у Донецькій та Луганській областях територіальних підрозділів центрів надання адміністративних послуг або віддалених місць для роботи адміністраторів центрів надання

адміністративних послуг для надання найбільш необхідних адміністративних послуг громадянам України, які проживають в окремих районах Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, а також в населених пунктах, розташованих вздовж лінії зіткнення.

Підсумовуючи результати проведеного дослідження, ми дійшли таких висновків:

– в Україні, незважаючи на складну політичну та економічну ситуацію, ОМС використовуються нові інструменти е-урядування, однак темпи їх впровадження є повільними – деякі ОМС не мають цілісної системи електронного документообігу, а використовують тільки її елементи; попит на електронні адміністративні послуги випереджає їх пропозицію; сайти ОМС мали б виконувати багато функцій, проте зосереджуються на інформаційній наповненості та зворотному зв'язку;

– ОМС для вдосконалення інформаційно-комунікативного середовища необхідно вжити низки заходів, зокрема: популяризувати адресу сайту, підв'язати офіційний сайт до провідних пошукових систем, залучати користувачів до наповнення сайту, підвищувати кваліфікацію службовців у сфері е-урядування;

– фінансові обмеження щодо закупівлі телекомунікаційного обладнання та програмного забезпечення, а також щодо утримання якісних ІТ-спеціалістів в ОМС можуть бути ліквідовані за рахунок залучення ресурсів міжнародних проектів;

– розвиток е-урядування в ОМС міг би відбуватися більш упорядковано і більш динамічно за наявності координаційного центру, який би виробляв стратегію його розвитку та оцінював стан е-урядування в ОМС;

– необхідно: вдосконалити нормативно-правове забезпечення е-урядування в Україні шляхом розроблення стандартного переліку інформації, що підлягає оприлюдненню; уніфікувати вимоги до сайтів органів виконавчої влади і місцевого самоврядування; запровадити обов'язкові

стандарти якості надання послуг у ЦНАП; підключати до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і системи ОМС.

Таким чином, можна окреслити основні переваги, які отримає орган публічної влади від запровадження електронного урядування:

- по-перше – перехід на новий рівень управління системою державного управління та підвищення ефективності роботи органу;

- по-друге – покращення якості надання публічних послуг, у тому числі і адміністративних та мінімізація корупційних ризиків під час виконання владних повноважень. Адже час спілкування державного службовця та громадянина чи представника бізнесу буде мінімізовано;

- по-третє – стимулювання соціально-економічного розвитку регіону за рахунок залучення інвестиційних коштів та й взагалі покращення інвестиційної привабливості, ділового клімату у зв'язку із збільшенням довіри у інвесторів до тих країн, які запроваджують прозорість у своїй діяльності через використання технологій електронного урядування.

Переваги, які отримає громадянин та бізнес, - покращення якості надання публічних послуг, у тому числі й адміністративних, мінімізація спілкування із державним службовцем та необхідності відвідувати органи публічної влади регіонального та місцевого рівня, зменшення своїх затрат, можливість вирішувати свої нагальні питання у віддаленому режимі за встановленими регламентами.

Сьогодні органи публічної влади наділені відповідними повноваженнями щодо запровадження електронного урядування в межах компетенції, яке буде сприяти підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органу, з урахуванням потреб громадян та бізнесу. Вкрай важливо, щоб орган публічної влади ще на початковому етапі залучив до формування місцевої політики у сфері електронного урядування представників громадського суспільства та бізнесу, запитавши про їхні потреби.

Імплементация місцевих ініціатив із запровадження електронного урядування потребує виділення зацікавленими органами публічної влади достатньої кількості ресурсів, зокрема технічних, фінансових, трудових, а також тривалого часу для реалізації кожного етапу впровадження системи е-урядування.

Організаційно-правовий механізм державного управління електронним урядуванням місцевого рівня буде спроможним, якщо його безпосереднім розробленням будуть займатись фахівці, які мають необхідну освіту, досвід та навички у сферах електронного урядування, інформатизації та захисту інформації. Для цього орган публічної влади місцевого рівня повинен утворити відповідний структурний підрозділ з питань електронного урядування та захисту інформації, основним завданням якого, відповідно до затвердженого положення, має стати забезпечення реалізації державної політики на місцевому рівні у сфері електронного урядування, інформатизації, захисту інформації, формування і використання інформаційних ресурсів, розвиток інформаційного суспільства. До функцій цього підрозділу слід віднести повноваження щодо формування, подання на затвердження та реалізацію механізмів державного управління електронним урядуванням місцевого рівня. Допомогу структурному підрозділу можуть надавати дорадчі органи, утворені органом публічної влади, а саме: офіс реформ, робочі та експертні групи, інші. Головне залучати до цих дорадчих органів на громадських засадах фахівців, експертів та науковців, які мають досвід, знання, практичні навички та реалізовані спроможні проекти із запровадження електронного урядування. Керівник органу публічної влади або його перший заступник, згідно із розподілом обов'язків, повинен особисто опікуватись сферою електронного урядування, очолювати дорадчі органи та на особистому прикладі використовувати у своїй діяльності інформаційно-телекомунікаційні технології [100, с. 188].

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) обумовив введення в широкий обіг таких понять як «розумне місто»,

«електронне місто», «електронний регіон». Зокрема, це пов'язано з тим, що місто виступає лакмусовим папірцем для всіх нововведень щодо розвитку електронного уряду на загальнодержавному рівні, а надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу, а також залучення їх до процесу прийняття управлінських рішень, безпосередньо знаходить своє втілення саме на місцевому рівні, через взаємодію громадян і бізнес-структур з місцевими органами влади і органами місцевого самоврядування.

Окрім того, без ефективного розвитку електронного урядування на місцевому рівні, не може бути його ефективного впровадження на загальнодержавному рівні. Саме про це свідчить досвід розвитку електронного урядування в Україні [101, с. 90].

Висновки до розділу 3

Визначено, що сьогодні існує ще досить багато проблем державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні, які необхідно вирішити, якщо йти від загального до конкретного, то це такі, як:

- системна просвітницька діяльність серед громадян;
- повсемісне впровадження електронних технологій в державному управлінні та підвищення їхньої ефективності в управлінні;
- вирівнювання серед населення «цифрової нерівності»;
- створення умов користуватися адміністративними послугами з допомогою е-урядування людям з обмеженими можливостями;
- вирішення проблеми захисту персональних даних, мінімізація ризиків при кібератаках;
- підвищення кваліфікації державних службовців щодо ефективного використання можливостей е-врядування.

Усі вони взаємопов'язані між собою.

Оцінка рівня розвитку електронного урядування в ОМС може здійснюватися за такими напрямками:

- 1) доступ до інформації;
- 2) зворотний зв'язок із громадськістю;
- 3) адміністративні послуги;
- 4) доступ до публічної інформації;
- 5) зручність користування веб-сайтом;
- 6) оцінка системи електронного документообігу ОМС;
- 7) оцінка організації діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Розроблено рекомендації щодо удосконалення державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні в Україні, а саме:

– задля подолання браку довіри до надійності захисту і збереження персональних даних внести зміни до Закону України «Про захист персональних даних», де має бути чітко визначено відповідальних осіб, які мають право доступу до персональних даних, можливість кожного громадянина мати доступ до своїх персональних даних, які збираються та зберігаються у відповідних базах даних, єдиних та державних реєстрах, а також отримувати повідомлення у вигляді SMS або електронною поштою у разі звернення інших осіб до цих даних;

– при прийнятті рішень місцевими органами влади слід узгоджувати свої цілі та працювати разом у плануванні міських служб, що передбачає налагодження тісної співпраці між різними департаментами та державними установами в межах міста, а також зробити відкритими процеси прийняття рішень для всіх зацікавлених сторін, включаючи громадян;

– розробити інструменти розумного урядування, з використанням технологій Інтернет-речей, та спеціальні мобільні додатки, які допомагатимуть використовувати великі дані та відкриті дані для вироблення і прийняття оптимальних управлінських рішень;

– для підтримки поступового та швидшого введення інновацій запровадити нові, більш ефективні моделі розробки та реалізації проектів, налагодити партнерські зв'язки між державним і приватним секторами, а також інноваційні процедури закупівель, враховуючи вимоги сумісності.

На місцевому рівні існують два основні підходи до розгляду впровадження електронного урядування, які окреслилися у термінах «смайт-сіті» (розумне місто) та «е-місто».

На місцевому рівні для прискорення запровадження системи електронного урядування необхідно: розробити програми інформатизації області, районів та міст; в обласному, районних та міських бюджетах передбачити фінансування даних програм та заходів із впровадження електронного урядування; забезпечити поступову відмову від паперового документообігу та повністю перейти на автоматизовану систему

електронного документообігу; запровадити систему додаткових стимулів для працівників, зайнятих у сфері обслуговування державних інформаційних ресурсів, з метою збереження існуючих та залучення нових спеціалістів з інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Розвиток інформаційних технологій має як позитивний, так і негативний бік. При впровадженні електронного урядування особливу увагу треба приділити питанню захисту електронної інформації.

ВИСНОВКИ

1. На підставі аналізу концептуальних засад електронного уряду та електронного урядування, встановлено, що 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 інформування та доступу до інформації фізичними та юридичними особами, а отже, сприяє прозорості та ефективності діяльності влади та розбудові взаємовідносин між державою та суспільством. Спираючись на розуміння поняття «електронного урядування» у сучасній фаховій літературі, було надано таке його узагальнене визначення, а саме: електронне урядування — це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. На підставі запропонованого розуміння базового поняття кваліфікаційної роботи запропоновано розуміти «електронне урядування на місцевому рівні» як інноваційну форму публічного управління, що базується на взаємовигідній вертикально-горизонтальній електронній взаємодії органів публічної влади, суб'єктів бізнесу, громадських організацій та громадян на місцевому рівні шляхом всебічного впровадження взаємозалежних внутрішніх і зовнішніх інформаційно-комунікаційних технологій.

2. Визначено, що окреслення та формулювання проблеми електронного урядування в контексті процесів державотворення України пройшло вже кілька основних етапів. Етапи розвитку електронного урядування мають послідовний характер та висувають ряд вимог до нашої держави яка їх проходить. На сьогоднішній день, в Україні електронне урядування набирає все більшої залученості з боку громадян та держави, а відтак робляться певні

кроки до встановлення системи, де присутня двостороння електронна комунікація та інноваційні технології.

3. Аналіз стану державного управління електронним урядуванням на рівні держави надав можливість констатувати, що на теперішній час відбувається інтенсивне впровадження електронного урядування в державний апарат країни. Курс на діджиталізацію, за яким рухається Україна, показав свої перші результати. Так, у 2020 році Україна зайняла 69-е місце у рейтингу країн із найбільш розвиненим електронним урядуванням, що на 13 позицій вище, ніж у 2018. Україна активно впроваджує у життя ідею «держава у смартфоні». Зокрема, із цією метою у вересні 2019 року було створене Міністерство цифрової трансформації. Одним із основних здобутків Кабінету Міністрів України та Міністерства цифрової трансформації є створення застосунку «Дія» (Держава і Я), що надає низку адміністративних послуг онлайн. Сьогодні електронне урядування на державному рівні охоплює собою значну кількість питань (наприклад, електронні послуги, адміністративні послуги онлайн, електронна ідентифікація, електронний документообіг, взаємодія реєстрів: інтероперабельність, відкриті дані), тому у цій сфері є безліч ініціатив, які очікують на свою реалізацію на місцевому рівні (наприклад, проекти «Відкрите місто», «Розумне місто»).

4. Визначено, що основними цілями публічного управління розвитком електронного урядування на місцевому рівні електронного урядування є:

- підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу;
- спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування, розширення доступу

до неї та надання можливості безпосередньої участі людини та інститутів громадянського суспільства в процесах підготовки й експертизи проектів політико-адміністративних рішень.

Доведено, що електронне урядування є одним з новітніх інструментів інтерактивної системи державного управління, впровадження та вдосконалення якого за допомогою ефективної взаємодії органів публічної влади і громадянина, громадських організацій та бізнесу сприятиме розвитку інформаційного суспільства та створенню умов для відкритого, прозорого та підзвітного державного управління. Підкреслено, що для ефективного розвитку електронного урядування необхідне відповідне ресурсне, нормативно-правове, організаційно-технічне, інформаційно-аналітичне, науково-методичне та інше забезпечення, а також їх взаємозв'язок за часом та виконавцями.

5. Встановлені основні проблеми нормативно-правового та організаційного забезпечення впровадження та розвитку електронного урядування на місцевому рівні в Україні. Зокрема, на загальнодержавному рівні не сформоване єдине бачення комплексного впровадження та розвитку електронного урядування на місцевому рівні, а саме - відсутня необхідна систематизація, стандартизація та типізація відповідних процесів запровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність місцевих органів влади.

Визначено основні фактори впливу, що стримують розвиток електронного урядування на місцевому рівні в Україні, а саме: недосконалість нормативно-правової бази, недостатній обсяг фінансування та рівень кваліфікації публічних службовців, а також брак уваги з боку центральних органів влади до місцевої специфіки реалізації проектів електронного урядування.

Дослідження показало великі розбіжності між органами місцевого самоврядування щодо використання електронних інструментів та організації роботи з їх впровадження. Деякі з цільових органів влади мають повноцінні

системи електронного документообігу, надають можливість безготівкової оплати проїзду в комунальному транспорті, розвивають системи електронного голосування та ведуть он-лайн трансляції засідань місцевої ради. Водночас, не всі органи місцевого самоврядування мають власний сайт або веб-сторінку.

Встановлено, що органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування на місцевому рівні стикаються з багатьма проблемами щодо впровадження інструментів електронного урядування, з такими як:

- брак довіри громадян;
- необізнаність громадян в електронних сервісах;
- незахищеність електронних ресурсів від хакерських атак;
- безвідповідальність, не кваліфікованість працівників як органів державної влади і місцевого самоврядування, так і сфери обслуговування;
- недостатність фінансових та технічних ресурсів;
- створені веб-сайти ОМС із запізненням інформують громадян, або інформують не в повному обсязі.

6. Обґрунтовано такі пріоритетні напрями розвитку електронного урядування на місцевому рівні: формування ефективного органу управління процесом впровадження цих технологій на місцевому рівні; створення спільної стратегії застосування інформаційно-комунікаційних технологій в роботі місцевих органів влади; впровадження дієвих механізмів фінансового планування та контролю за їх використанням; об'єднання державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів в єдину інтегровану інформаційну інфраструктуру, націлену на задоволення потреб громадян; забезпечення єдиної системи координації діяльності місцевих органів влади, у тому числі з органами місцевого самоврядування та суб'єктами громадянського суспільства.

Акцентовано увагу, що при запровадженні електронного урядування на місцевому рівні необхідно враховувати переваги для ключових суб'єктів цих відносин – громадян, некомерційних організацій, суб'єктів бізнесу та

публічних органів влади, які повинні вертикально-горизонтально взаємодіяти між собою.

Але, досі основними проблемами для всеосяжної реалізації електронного урядування є проблеми з доступом до Інтернету в селах і невеликих містах, населених пунктах, високий ступінь бюрократизації системи управління, низька комп'ютерна грамотність серед чиновників. На жаль, доти, поки не буде вирішена проблема з повним покриттям всієї території країни якісним Інтернетом, не можна говорити про успішне розгортання електронного управління. Проблема полягає в тому, що в місцях, де не буде підключення до інтернету або його якість буде недостатньою, громадяни не зможуть отримати електронні послуги, а держава — ефективно реалізувати функцію управління [102, с. 23].

7. Підсумовуючи результати проведеного дослідження, ми дійшли таких висновків:

– в Україні, незважаючи на складну політичну та економічну ситуацію, ОМС використовуються нові інструменти е-урядування, однак темпи їх впровадження є повільними – деякі ОМС не мають цілісної системи електронного документообігу, а використовують тільки її елементи; попит на електронні адміністративні послуги випереджає їх пропозицію; сайти ОМС мали б виконувати багато функцій, проте зосереджуються на інформаційній наповненості та зворотному зв'язку;

– ОМС для вдосконалення інформаційно-комунікативного середовища необхідно вжити низки заходів, зокрема: популяризувати адресу сайту, підв'язати офіційний сайт до провідних пошукових систем, залучати користувачів до наповнення сайту, підвищувати кваліфікацію службовців у сфері е-урядування;

– фінансові обмеження щодо закупівлі телекомунікаційного обладнання та програмного забезпечення, а також щодо утримання якісних ІТ-спеціалістів в ОМС можуть бути ліквідовані за рахунок залучення ресурсів міжнародних проектів;

– розвиток е-урядування в ОМС міг би відбуватися більш упорядковано і більш динамічно за наявності координаційного центру, який би виробляв стратегію його розвитку та оцінював стан е-урядування в ОМС;

– необхідно: вдосконалити нормативно-правове забезпечення е-урядування в Україні шляхом розроблення стандартного переліку інформації, що підлягає оприлюдненню; уніфікувати вимоги до сайтів органів виконавчої влади і місцевого самоврядування; запровадити обов'язкові стандарти якості надання послуг у ЦНАП; підключати до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і системи ОМС.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жиляєв, Е.Л. Клепець, Ю.Місников, О.Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут. За ред. А.І. Семенченко. Київ: Міжнародний фонд «Відродження» 2009. 16 с.
2. Колодий А.Ф. Понятие и концепции демократического управления как направления политических и управленческих исследований. – URL: http://political-studies.com/wp-content/uploads/2010/01/2009_LRIDU-conf_Plenarne1.pdf (дата звернення: 15.04.2020).
3. Goga Gina Livioara. Good Governance in the EU. *Acta Universitatis Danubius. Juridica*. 2009. Vol. 5. № 1. URL: <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/juridica/article/view/205/194> (дата звернення: 16.11.2020).
4. Kohler-Koch Beate. Interdependent European Governance. *Linking EU an National Governance*. Oxford: OUP, 2003. P. 10–12.
5. Доступ до інформації та електронне урядування / Центр політико-правових реформ / Авт. упорядники М.С. Демкова, М.В. Фігель. Київ: Факт, 2004. 343 с.
6. Дрожжинов В.И., Штрик А.А. Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран-членов ЕС. *Технологии информационного общества. Интернет и современное общество: труды VIII Всеросс. объединен. конференции*. (8–11 ноября 2005 г.). Санкт-Петербург, 2005. С. 143.
7. Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации. Мировой опыт / под ред. В. И. Дрожжинова. Москва: Эко-Трендз, 2004. 224 с.

8. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? *Дзеркало тижня*. 2002. № 1 (376). 5-18 січня. URL: <http://www.zerkalo-nedeli.com> (дата звернення: 06.05.2020).
9. Вершинин М. «Электронное правительство» в XXI веке. *PR News*. 2001. № 6–7. URL: <http://www.prnews.spb.ru> (дата звернення: 06.05.2020).
10. Клименко І.В., Линьов К.О. Технології електронного врядування. Київ: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 225 с.
11. Коваль Р.А. Державне управління в інформаційному суспільстві: перспективи електронного урядування. *Економіка та держава*. 2008. №4. С. 81–84.
12. Кошкин А. Проект «электронного правительства»: мировой опыт и российские перспективы. Государство и «информационная революция». *Проблеми подолання «цифрової нерівності» у Росії і країнах СНД*: матеріали міжнар. семінару. Москва, 2000. 156 с.
13. Марченко В.В. Модернізація механізму електронного урядування в органах виконавчої влади України. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2016. № 3. С. 152-156.
14. Неділько А.І. Концепція електронного урядування як елемент вдосконалення системи публічного управління. *Держава та регіони*. 2017. № 2(58). С. 80-84.
15. Шляхтина, С. Электронное правительство в цифрах и фактах URL: <http://compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799> (дата звернення: 15.05.2020)
16. Лопушинський І. П. Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України. *Електронна демократія*. 2011. С. 60-68. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua>. (дата звернення: 11.06.2020).
17. Алексеева Ю.А., Эрман Е.А. Оценка качества оказания государственных услуг:

URL:http://www.aspu.ru/images/File/ilil_new/Section1.pdf (дата звернення: 16.06.2020).

18. Енциклопедія державного управління [Текст]: у 8 т. / наук.ред. кол.: Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.]; Національна академія державного управління при Президентіві України. – К.: НАДУ, 2011. Т. 8: Публічне урядування / наук.ред. кол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) [та ін.]; Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентіві України. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. 630 с.

19. Голобуцький О. П., Шевчук О. Б. Електронний уряд. Київ: Атлант UMS, 2002. 173 с.

20. Концепція розвитку електронного урядування в Україні URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124> (дата звернення: 16.06.2020).

21. Фурашев В.М. Складові електронного урядування. *Правова інформатика*. № 4(36). 2012. С. 43-49.

22. Пісковець З.А. Електронне урядування — основа прозорості влади. Збірник тез доповідей Всеукраїнської міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 3 грудня 2010 р.); [ред. кол.: В.М. Огаренко, М.О. Фролов, А.О. Манаєнко та ін.]. Запоріжжя: КПУ, 2010. С. 82—85.

23. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL: <http://www.viche.info/journal/811/> (дата звернення: 05.06.2020)

24. Жекало Г.І., Заяць М.Я., Вакун О. В. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 8. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1716> (дата звернення: 19.11.2020). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.8.52.

25. Spasibov, D. (2018), “Elektronne uriaduvannia v systemi suchasnykh kontseptsij publicnoho upravlinnia”, *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, vol. 2(61), available at:

<http://www.kbuara.kharkov.ua/ebook/tpdu/2018-2/index.html> (Accessed 12 May 2020).

26. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації: результати дослідження / за заг. ред. І. Г. Малюкової. Київ: Поліграф-Плюс, 2007. 254 с.

27. Жиляєв І. Б. Інформаційне право України: теорія і практика: монографія. Київ: Парламент. вид-во, 2009, 104 с.

28. Махеш С. Райзінгані. Ключові фактори та наслідки поширення електронного уряду в країнах з розвинутою економікою. Енциклопедія інформаційних наук і технологій. 2-ге видання. 2009. С. 8.

29. Келвін Джозеф Бваля, Ренслі Кріс, Ндлову Мандла. Конвергенція бездротових технологій у консолідації програм електронного урядування в Африці, що знаходиться на південь від Сахари. Довідник з досліджень мобільності та обчислювальної техніки: розвиваються технології та повсюдні впливи. 2011. С. 17.

30. Жоау Педро Фарія Гомес, Рауль М. С. Лауреано. Вплив електронних державних закупівель у португальському будівельному секторі: через кілька років після впровадження. Довідник досліджень з модернізації та відповідальності в управлінні державним сектором 2018. С. 21.

31. Онуфрієнко О.В. Електронне урядування: логіка еволюції концепції в контексті універсального тренду на конвергенцію громадянського суспільства та держави (досвід США). *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2019. Вип. 1(40). С. 21-33

32. Архипова Є.О. Електронне урядування як форма організації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 5. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=855> (дата звернення: 04.06.2020).

33. Вадовська Х-К.П., Артемович М.І. Основні принципи впровадження електронного урядування в Україні. Матеріали II Міжнародної студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні

- науки. Актуальні питання». URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/28503/2/SNT_2019_Vadowska_C-K_P-Basic_principles_implementation_338-339.pdf (дата звернення: 14.06.2020).
34. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. Електронний уряд: науково-практичний довідник. URL: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_pрак-dovidnik_CNhukut_Linov_Klimenko.pdf (дата звернення: 15.06.2020)
35. Оруджова М. О. Электронный муниципалитет: современное состояние и перспективы развития. Приоритетные научные направления: от теории к практике: Материалы Международной научно-практической конференции. Под общей редакцией А.И. Вострецова. Нефтекамск: Издательство: Общество с ограниченной ответственностью «Наука и образование». 2015. С. 194-197.
36. Шевандрин А. В. «Электронный муниципалитет» как перспективная модель эффективного местного самоуправления. *Приоритеты России*. 2011. № 31. С. 28-29.
37. Коновал В.О. Методологічні засади електронного урядування на місцевому рівні: поняття, принципи, моделі та передумови. *Теорія та практика державного управління*. 2016. № 2(53). С. 65-72.
38. Про Інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 48. С. 650.
39. Марченко В.В. Електронне урядування в органах виконавчої влади: адміністративно-правові засади: монографія. Харків: Панов, 2016. 444 с.
40. Постанова Кабінету Міністрів України «Про Національне агентство з питань інформатизації при Президентові України» від 10.07.1995 р. № 505. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/505-95-%D0%BF> (дата звернення: 12.08.2020).
41. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. Ст. 256.

42. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1998. № 27-28. Ст. 181.

43. Указ Президента України «Про Заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» від 31.07.2000 р. № 928/2000. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/U928_00.html (дата звернення: 12.08.2020).

44. Проект Закону про Загальнодержавну програму «Електронна Україна» на 2005-2012 роки. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=5414&skl=5 (дата звернення: 12.08.2020).

45. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 04.01.2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF> (дата звернення: 14.08.2020)

46. Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 01.08.2002 р. № 683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002> (дата звернення: 15.08.2020).

47. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 р. № 208. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF> (дата звернення: 15.08.2020).

48. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. Ст. 275.

49. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. Ст. 276.

50. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. № 536-V. *Відомості Верховної Ради України*. 2007. № 12. Ст. 102.

51. Про схвалення Концепції електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (дата звернення: 20.08.2020).

52. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.12.2011 р. № 2939-VI. *Офіційний вісник України*. 2011. № 10. Ст. 446.

53. Про схвалення плану дій із впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 р. № 220-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-%D1%80> (дата звернення: 22.08.2020).

54. Питання впровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.12.2011 р. № 1363-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1363-2011-%D1%80> (дата звернення: 22.08.2020).

55. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади» від 18.07.2012 р. № 670. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/670-2012-%D0%BF> (дата звернення: 22.08.2020)

56. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 05.09.2012 р. № 634-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80> (дата звернення: 22.08.2020).

57. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. *Урядовий кур'єр*. 2013. № 105.

58. Про затвердження Положення про Державну інформаційну систему електронних звернень громадян: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.12.2013 р. № 958. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/958-2013-%D0%BF> (дата звернення: 27.08.2020).

59. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення: 27.08.2020).

60. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/5203-17> (дата звернення: 27.08.2020).

61. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 р. № 492. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF> (дата звернення: 27.08.2020).

62. Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <https://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 27.08.2020).

63. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції: Закон України від 02.07.2015 р. № 577-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19> (дата звернення: 27.08.2020).

64. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення: 27.08.2020).

65. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017 р. № 394-р. URL:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80/print1443087066591534>
(дата звернення: 28.08.2020).

66. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (дата звернення: 03.09.2020).

67. ЦНАПи для громадян та бізнесу. URL: <http://my.gov.ua/info/news/207/details> (дата звернення: 03.09.2020).

68. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2017. № 45. Ст.400.

69. Електронний документообіг. URL: <https://www.e.gov.ua/ua/projects/e-doc> (дата звернення: 10.09.2020).

70. Про затвердження Вимог до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади: Наказ Державного агентства з питань електронного урядування України від 07 вересня 2018 року № 60. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1309-18> (дата звернення: 11.09.2020).

71. Підсистема «Вулик». URL: <https://www.e.gov.ua/ua/projects/elektronnij-dokumentoobig/pidsistema-vulik?v=5be98da1de31a> (дата звернення: 11.09.2020).

72. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 року № 835. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF> (дата звернення: 11.09.2020).

73. Дніпро – розумне місто. URL: <https://mapa.dniprorada.gov.ua/> (дата звернення: 17.09.2020).

74. Асоціація відкритих міст. URL: <https://avm.org.ua/> (дата звернення: 17.09.2020).

75. Відкрите місто: платформа електронної демократії. URL: <https://opencity.e-dem.ua/> (дата звернення: 17.09.2020).

76. Єдина система місцевих петицій: ініціюй, підтримуй, впливай. URL: <https://www.auc.org.ua/novyna/yedyna-systema-miscevyh-petyciy-iniciyuu-pidtrymuy-vplyvay> (дата звернення: 18.09.2020).

77. Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP). URL: <https://donors.decentralization.gov.ua/project/egap> (дата звернення: 18.09.2020).

78. Розумне місто. Розповідаємо, що таке «smart city» та чим воно небезпечне. URL: <https://hromadske.ua/posts/liho-z-rozumu-rozpovidayemo-sho-take-smart-city-ta-chim-vono-nebezpechne> (дата звернення: 23.09.2020).

79. Охріменко Г. В. Технології електронної участі громадян у розвитку громад на прикладі асоціації відкритих міст та проекту «Розумне місто». *Збірник наукових праць «Гілея: науковий вісник»*. 2018. Вип.139. С. 101-105.

80. ПОРТАЛ ВІДКРИТИХ ДАНИХ: Єдиний державний веб-портал відкритих даних. URL: <https://data.gov.ua/> (дата звернення: 26.09.2020).

81. Електронна демократія: основи та стратегії реалізації / [Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, І.Б. Жилияєв]. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.

82. Впровадження електронного врядування та електронної демократії на місцевому рівні. Вінницька обласна Асоціація органів місцевого самоврядування. Вінниця. 2019. 63 с.

83. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.10.2020).

84. Бюджетний процес та закупівлі в органах місцевого самоврядування. URL: despro.org.ua/upload/2016-07-Budgetniy_process.pdf (дата звернення: 10.10.2020).

85. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова; за ред. І.Г. Малюкової. Київ: ТОВ «Поліграфі-Плюс», 2007. 254 с.

86. Дубов Д.В. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядування. *Вісник книжкової палати*. 2006. № 7. С. 34–38.

87. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні. Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи: матер. VII Міжнар. наук.-практ. конф. студ., аспір. та молод. вчен. (м. Київ, 2013 р.). К.:НТУУ «КПІ», 2013. 176 с. URL: http://ktru.kpi.ua/?page_id=4160 (дата звернення: 14.10.2020).

88. Електронне урядування. Державне агентство з питань електронного урядування. URL: <http://www.dknii.gov.ua/content/elektronne-uryaduvannya> (дата звернення: 27.10.2020).

89. Система обліку публічної інформації // Урядовий веб-портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади в Україні. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/pubinfo/search>. (дата звернення: 28.10.2020).

90. Чукут С.А., Дмитренко В.І. Смарт-сіті, чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89–93.

91. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. URL: <https://drive.google.com/drive/folders/0BbC7Ah8JpqlU2xuQnROWW53SVE?usp=sharing> (дата звернення: 30.10.2020).

92. Коров'як О.Я. Проблеми впровадження електронного урядування в Україні. *Прикарпатський юридичний вісник*. Вип. 2(23). 2018. С. 45–49.

93. Мацокін А. Електронне урядування: механізм застосування у діяльності ОМС. *Місьцеве самоврядування*. 2017. № 11. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2017/november/issue-11/article-32046.html> (дата звернення: 01.11.2020).

94. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., частина 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування/ [С.К. Полумієнко]. К.: ФОП Москаленко О.М. 2017 64 с.
95. Рейтинг прозорості 100 найбільших міст України. 2017. URL: <https://transparentcities.in.ua/rating/> (дата звернення: 01.11.2020).
96. Результати моніторингу сайтів міських рад других за величиною міст областей України / Інститут громадянського суспільства. URL: <http://old.csi.org.ua/?cat=28> (дата звернення: 01.11.2020).
97. Дорожко Є. Електронні петиції в Україні /Громадський простір. 2018.URL: <https://www.prostir.ua/?library=elektronni-petytsiji-v-ukrajini> (дата звернення: 04.11.2020).
98. Легеза Є.О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. *Вісник Запорізького національного університету*. 2016. №1. С. 93.
99. Джиґа Т. Реформування сфери надання адміністративних послуг в контексті розбудови «сервісної» держави в Україні. *Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. ОРІДУ*. 2014. Вип. 3 (59). –С. 70-74.
100. Коновал В.О. Організаційно-правові механізми державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні на прикладі територіальної громади міста Києва. Дис. на здобуття наук. ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 «Механізми державного управління». Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, Київ, 2018. 330 с.
101. Чукут С.А., Дмитренко В.І. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції: практика та досвід*. № 13. 2016. С. 89-93.
102. Жовток, В., & Філіпова, Н. (2020). АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ. *ЛОГОС. МИСТЕЦТВО НАУКОВОЇ ДУМКИ*, (9), 21-24. <https://doi.org/10.36074/2617-7064.09.004>