

**ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ, УПРАВЛІННЯ,
ПРАВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

Освітньо-професійна програма Зв'язки з громадськістю
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти Магістр

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри
_____ Тамара ЛОЗИНСЬКА
20 квітня 2022 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Впровадження технологій електронного урядування в органах
влади»

виконала здобувачка вищої освіти заочної форми навчання

Яковлєва Оксана Сергіївна

Керівник кваліфікаційної роботи

Ірина ШУПТА

Полтава – 2022 року

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	10
1.1. Сутність електронного урядування та його розвиток в Україні	10
1.2. Методичні підходи щодо оцінки рівня розвитку електронного урядування	13
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ АКТУАЛЬНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	20
2.1. Прозорість органів місцевої влади як елемент впровадження технологій електронного урядування в Україні	20
2.2. Аналіз системи доступу до публічної інформації на офіційних сайтах органів влади	29
Висновки до розділу 2	36
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ВЛАДИ	37
3.1. Напрями впровадження електронного урядування в органах влади	37
3.2. Технологія застосування електронного урядування в органах влади	40
Висновки до розділу 3	51
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ	58

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах становлення демократичного суспільства однією з ключових проблем є забезпечення прозорості діяльності органів публічної влади. Саме відкритість у підготовці та прийнятті управлінських рішень органами публічної влади є основою довіри суспільства до влади, творення її позитивного іміджу, створення належних умов для залучення громадськості до процесу прийняття рішень і, як наслідок, формування державної, регіональної, місцевої політики розвитку, спрямованої на сталий розвиток території і задоволення потреб громадян.

Пряма взаємозалежність відкритості влади та довіри до неї є вагомим причиною для того, щоб приділяти постійну увагу інформаційному складникові в діяльності органів влади.

У сучасному публічному управлінні аспектам забезпечення прозорості та інформаційного доступу до діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування приділяли увагу в своїх роботах Баранов О. [1], Бухтатий О. [2], Голобуцький О. [4], Данилевич С. [5], 6. Дубов Д. [6], Клімушин П. [8], Кондаков К. [9], Коновал В. [10], які удосконалили методологічні підходи до оцінки рівня публічності органів влади, сформулювали наукові погляди на ефективне впровадження новітніх технологій урядування.

Незважаючи на значну кількість наукових досліджень і опублікованих праць в напрямку забезпечення прозорості та доступу до публічної інформації в діяльності органів влади, механізм впровадження систем електронного урядування потребує подальшого наукового дослідження, що пояснює актуальність обраної теми. Вивчення потребує питання доцільності використання інформаційних платформ в довгостроковій перспективі, визначення напрямів підвищення рівня прозорості органів влади. Оскільки інформаційне середовище є мінливим через вплив на нього зовнішніх та внутрішніх факторів, питання застосування інноваційних технологій під час пандемії залишається дуже актуальним і своєчасним.

Зв'язок роботи з науковими планами, програмами, темами. Магістерські дослідження виконані у відповідності з планом науково-дослідних робіт кафедри публічного управління та адміністрування за темою: «Формування ефективної системи публічного управління в Україні» (№ державної реєстрації 017U003104, 2017-2026 рр.).

Мета і завдання дослідження. Мета кваліфікаційної роботи – дослідити актуальний рівень та обґрунтувати перспективи розвитку технологій електронного урядування в органах влади в сучасних умовах.

Для досягнення мети були поставлені наступні **завдання**:

- розглянути поняття електронного урядування та його розвиток в Україні;
- ознайомитися з методичними підходами щодо оцінювання рівня розвитку електронного урядування;
- проаналізувати прозорість органів місцевої влади як елемент впровадження технологій електронного урядування в Україні;
- продіагностувати існуючу систему доступу до публічної інформації на офіційних сайтах органів влади;
- визначити напрями впровадження електронного урядування в органах влади;
- запропонувати технологію застосування електронного урядування в органах влади.

Вивчення цих питань дасть змогу краще зрозуміти сутність поняття електронного урядування, резерви та напрями його впровадження.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні та методичні засади впровадження електронного урядування, проблеми та шляхи його розвитку.

Об'єктом дослідження є процес впровадження та розвитку технологій електронного урядування.

Методи дослідження. У процесі наукового дослідження використовувалися такі методи: монографічний і статистичний – для ознайомлення з теоретичними аспектами електронного урядування;

просторового, економічного і статистичного аналізу – для всебічного вивчення об'єкту дослідження; метод порівняння – для порівняння рівня прозорості міст України та виявлення особливостей заповнення офіційних сайтів територіальних громад; моделювання – для розробки стратегічних напрямків розвитку технологій е-урядування.

Інформаційна база: закони України, матеріали досліджень українського представництва міжнародної антикорупційної мережі Transparency International, нормативно-довідкова література, інтернет-джерела, дані офіційного сайту Полтавської облдержадміністрації, власні матеріали досліджень, навчальні посібники та підручники, наукові праці вчених, особисті спостереження автора.

Наукова новизна одержаних результатів. Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає:

набули подальшого розвитку:

- обґрунтування удосконалення системи доступу до публічної інформації на офіційних сайтах органів влади;
- обґрунтування перспектив впровадження електронного урядування в роботу органів влади.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що зроблені загально-методологічні висновки та теоретичні узагальнення являють собою певний внесок у подальший розвиток електронного урядування в діяльності органів влади.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи за рівнем освітнім магістр були представлені на 6-й Міжнародній науково-практичній конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» 07-09 листопада 2018 р. (додаток А); II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Міське самоврядування в Україні: теорія та практика» 11 грудня 2019 р. (додаток Б); щорічній студентській науковій конференції «Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики в економіці, менеджменті та бізнесі» 22 квітня 2020 р. (додаток В); «Науково-практичній конференції професорсько-викладацького

складу Полтавської державної аграрної академії за підсумками науково-дослідної роботи в 2019 році» 22–23 квітня 2020 р. (додаток Г).

Публікації. Основні положення кваліфікаційної роботи опубліковано у чотирьох наукових працях, загальним обсягом 0,48.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота виконана на 53 сторінках основного тексту, складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 61 найменування. Робота містить 4 таблиці, 9 рисунків та 6 додатків.



РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність електронного урядування та його розвиток в Україні

Базові інновації у світі пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема таких інновацій державного управління, як електронне урядування. Сьогоднішні завдання щодо впровадження електронного уряду в Україні полягають створенні конкретної системи заходів та послідовності їх реалізації, що визначають розміри та форми державної правової, політичної, фінансової та адміністративної підтримки. Така стратегія повинна розроблятися не лише на центральному рівні, а й на регіональному та місцевому рівнях з урахуванням їхньої специфіки.

Система електронного уряду має відповідати національним інтересам України та базуватися на її особливостях. З одного боку, є необхідність її адаптації до конкретних соціально-економічних, соціокультурних та політичних умов. А, з іншого - нові інформаційні технології докорінно змінюють систему управління суспільством, замінюючи жорсткі ієрархічні структури гнучкішими мережевими горизонтальними структурами, краще пристосованими до реагування на зміни в зовнішньому середовищі.

Електронний уряд передбачає перехід до розробки та прийняття державних рішень виключно на основі безпаперових технологій при забезпеченні ефективного залучення населення до процесу надання державних послуг користувачам, за уникненням їх прямого контакту з державними службовцями.

Головним державним органом України з питань електронного урядування є Міністерство цифрової трансформації України.

Метою реформи управління є побудова прозорої системи управління, створення ефективного професійного інституту державної служби. Результатом реалізації реформи має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та

гнучкої структури державного управління з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, здатної розробляти та реалізовувати комплексну державну політику, спрямовану на сталий соціальний розвиток та адекватну відповідь на внутрішні та зовнішні виклики. В Україні загалом створено відповідну законодавчу та нормативну базу електронного уряду.

Концепція «електронного уряду» орієнтована на використання державою нових інформаційних і комунікаційних технологій, які застосовуються до повного спектру управлінських функцій.

Критерії побудови електронного уряду мають відповідати управлінським пріоритетам 21 століття, яким притаманна:

- легітимність;
- роль законів;
- прозорість, відповідальність і чесність.

Впровадження електронного уряду передбачає створення якісно нових форм організації органів державної влади, їхньої взаємодії з громадянами та бізнесом шляхом надання доступу до публічних інформаційних ресурсів, доступу до електронних адміністративних послуг, доступу до органів державної влади з використанням мережі Інтернет.

Відповідно, метою електронного урядування є розвиток електронної демократії для досягнення європейських стандартів якості послуг електронного уряду, відкритості та прозорості органів влади для громадян, суспільства та бізнесу. Досягнення цієї мети передбачає реалізацію системи взаємозалежних цілей у межах відповідної державної політики.

Основними принципами електронного урядування є такі:

- прозорість і відкритість влади;
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність;
- конфіденційність та інформаційна безпека;
- підконтрольність та підзвітність органів влади громадянам та суспільству;
- орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг [44]

Основні функції електронного урядування:

- підвищення якості та доступності державних послуг для громадян, спрощення процедур та зниження адміністративних витрат;
- підвищення якості адміністративно-управлінських процесів, забезпечення контролю за ефективністю діяльності виконавчої влади за умови забезпечення належного рівня інформаційної безпеки;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, розширення доступу до неї та забезпечення можливості безпосередньої участі громадян та інститутів громадянського суспільства у підготовці та розгляді проектів рішень, що приймаються на всіх рівнях державної влади;
- видача дозволів (на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на рекламу тощо), у тому числі на акредитацію, атестацію, атестацію;
- реєстрація (майнових прав, актів цивільного стану, суб'єктів господарювання, об'єднань громадян тощо);
- легалізація документів, нострифікація та верифікація;
- визнання певного статусу, індивідуальних прав (призначення пенсій, субсидій) [55].

Впровадження електронного уряду насамперед вигідне тим споживачам державних послуг, які звертаються за ліцензійно-реєстраційними послугами; «змішаний» рівень регламентації адміністративних повноважень та ті, що потребують комплексних послуг.

При електронному урядуванні користувач має можливість звернутися в один державний базовий орган для отримання послуг від усіх пов'язаних з базовим органів влади. Це стає можливим, якщо всі міністерства та відомства об'єднуються за допомогою інтернет-технологій у єдиний комплекс із вищим ступенем інтеграції внутрішніх процесів (документообіг) та єдиним інтерфейсом (вікном взаємодії) з громадянином (користувачем). Так, громадянин зможе спілкуватися не з п'ятьма-сімома відомствами по черзі, а з єдиним електронним посередником, який представляє їх усі одразу. Також

звернення або запит громадянина автоматично надсилається до відповідних органів та у більшості випадків відповідь надходить негайно.

Не можна не відзначити великого економічного ефекту від створення «електронного уряду». Досвід розвинутих країн показує, що електронна взаємодія громадян з органами влади може коштувати удвічі дешевше, ніж те, що здійснюється за допомогою реального офісу.

1.2. Методичні підходи щодо оцінки рівня розвитку електронного урядування

Реалізація комплексного рішення щодо розвитку державної влади в Україні, спрямованого на підвищення якості виконання державою своїх конституційних функцій та надання державних послуг, неможлива без посилення впровадження системи електронного уряду.

Принципи організації електронного уряду:

- орієнтація на громадян. Громадяни (платники податків), як власники держави, а не лише споживачі його послуг, визначають політику та напрямок розвитку проекту;

- зручність та простота використання. Усі додатки, які використовуються електронним урядом, призначені для полегшення використання системи громадянами за рахунок збільшення швидкості запитів на обслуговування та скорочення часу очікування;

- трансформація бізнесу. Усі програмне забезпечення, архітектура та інфраструктура, а також політика електронного уряду спрямовані на підвищення ефективності урядової системи бізнес-моделі з відповідним набором цінностей;

- вартість та складність. Їх слід звести до мінімуму, щоб як у приватних, так і корпоративних користувачів не виникало труднощів при роботі з системою;

- послуги. Ефективність електронного уряду повинна відображатися у його здатності швидко та з найменшими витратами обслуговувати найбільшу кількість громадян, надаючи при цьому послуги найвищої якості;
- згода. Електронні програми повинні повністю відповідати спільній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну інтерфейсу системи користувача;
- масштаб рішень. Додатки повинні забезпечувати заміщуваність між різними структурами та органами, що становлять систему, та повну взаємодію;
- виконання. Програми повинні відповідати меті покращення транзакцій за рахунок скорочення тривалості та складності обслуговування та зусиль;
- складання звітів. Програми повинні підвищувати точність даних та можливість їх архівування, а також аудиту транзакцій;
- швидкість реалізації. Термін оформлення та реалізації заявок на роботу додатків має становити від трьох до дев'яти місяців;
- готовність до дії. Державні органи мають бути готові приєднатися до системи та відповідним чином адаптувати свою роботу. Враховуючи, що існують певні ризики, ці органи повинні керуватися надійними прикладами та здоровим глуздом та бути впевненими в успіху та корисності проекту [55].

Аналіз зарубіжного досвіду формування електронного уряду також дає змогу виділити деякі ключові положення:

- орієнтація на реальні потреби громадян та бізнесу (підхід «від життя»);
- використання кращих практик та рішень, співпраця та партнерство з високотехнологічним бізнесом та промисловістю;
- оптимізація процедур взаємовідносин держави, громадян та бізнесу, відпрацювання механізмів цифрової демократії;
- якість послуг порівняно з приватним сектором;
- облік специфічних потреб різних соціальних груп; зосередженість на найболючіших темах суспільства;
- надання державних послуг різними каналами, включаючи цифрове телебачення, мобільні телефони; розвиток мережі кол-центрів та центрів

загального доступу;

- підтримка проектів відомств та органів місцевого самоврядування, узгодження та розробка стандартів, що дозволяють створювати вертикально та горизонтально інтегровані загальнодоступні мережеві ресурси;
- ефективне вирішення питань мережного та інформаційного захисту;
- запровадження механізмів забезпечення захисту прав особи;
- оптимізація структури державного апарату та всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи; підвищення культури управління; створення системи стимулів та мотивації;
- визначення реальних та доступних громадянам інформаційних показників ефективності діяльності державного апарату та державних послуг [44].

Так, електронний уряд є пристосуванням державного управління до нових вимог суспільного розвитку, який включає: і безпосередньо послуги, що надаються державою (тобто органами державної влади та місцевого самоврядування) своїм громадянам; та інтерактивна взаємодія між ними, у тому числі за рахунок підтримки та реалізації системи зворотного зв'язку (громадянин-держава-громадянин та навпаки) з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Аналіз міжнародного досвіду показує, що єдиної формули успішної програми розвитку інформаційних технологій немає. Кожна стратегія та план мають бути індивідуальними та враховувати національні особливості. Однак є кілька ключових дій, які важливі для успіху ініціатив у галузі інформаційних технологій, а саме:

- чітко визначені визначені, реалістичні цілі проектів розвитку інформаційних технологій;
- створені законодавчі та регулюючі структури, у тому числі акти у галузі права інтелектуальної власності, інформаційних технологій та телекомунікацій;
- застосовано податкові та митні пільги, пільгові кредити для прискорення зростання сектору послуг інформаційних технологій;

- початкову підтримку ініціатив у галузі інформаційних технологій можна отримати за рахунок їх реалізації, насамперед у таких галузях, як освіта, охорона здоров'я, державне управління та електронна комерція. Інформаційно-просвітницькі кампанії, у тому числі мобільні демонстрації та конкурси, також є ефективними засобами залучення уваги та отримання громадської підтримки;
- створення контенту (інформації та послуг) місцевого значення внаслідок національних технологічних ініціатив щодо розвитку комп'ютерних інтерфейсів місцевою мовою країн, де значна частина населення не володіє англійською мовою;
- вживання рішучих заходів щодо впровадження інформаційних технологій, спрямованих на інтеграцію ізольованого сільського населення до національної економіки;
- деполітизація проблеми комп'ютеризації, наприклад, шляхом створення приватного фонду, який отримуватиме державне фінансування на закупівлю обладнання та програмного забезпечення, та завданням якого буде визначення порядку фінансування розвитку окремих напрямків;
- надання точок громадського доступу, таких як кафе, громадські центри та центри телекомунікацій, є надзвичайно успішним, і це має бути ключовим компонентом плану дій щодо розширення доступу до Інтернету;
- проблема надто високої вартості доступу має бути розглянута органами державної влади з урахуванням переваг, що приносять інформаційні технології для підвищення ефективності надання державних послуг;
- стратегічним психологічним аспектом, перш за все, є те, що кожен одержувач телекомунікаційного обладнання, програмного забезпечення та послуги доступу в Інтернет повинен внести половину вартості, тим самим створюючи «почуття власності»;
- використання оборонних бюджетів для створення інформаційно-технологічної інфраструктури, яка, з одного боку, забезпечувала б безпеку країни, а з іншого - використовувалася як ресурс для освіти та інших послуг.

Міжнародна спільнота стурбована низкою питань, пов'язаних з розвитком

інформаційних технологій. Зокрема, вартість використання Інтернету є ключовим питанням: звичайна вартість доступу все ще набагато вища за рівень, який міг би зробити цю послугу широко поширеною. Інші питання включають: безпеку онлайн-транзакцій, кіберзлочинність, захист прав інтелектуальної власності, дотримання обмежень на поширення через Інтернет матеріалів, які можуть вважатися образливими та загрозливими для соціальної стабільності, а також відсутність участі країн, що розвиваються, в управлінні Інтернетом, особливо у сфері присвоєння доменних імен.

Етапи розвитку електронного урядування:

- на першому етапі створюються веб-ресурси різних міністерств та відомств, які містять інформацію про їх місію та діяльність. Як правило, державні сайти не ведуться централізовано та не інтегровані у єдиний портал;

- на другому етапі з'являються перші елементи інтерактивності (наприклад, надсилання запитань та отримання відповідей електронною поштою);

- третій етап характеризується появою повноцінної інтерактивності - можливості здійснювати операції (послуги) онлайн (наприклад, сплатити штраф, замовити паспорт, продовжити деякі ліцензії та патенти тощо). Така конкретизація електронного уряду не стільки в інформації, скільки в обслуговуванні, передбачає створення спеціальних сайтів для підтримки цих послуг не тільки для центральної, а й для міської та навіть районної влади;

- четвертий етап – створення спільних порталів різних відомств та служб, через які можна здійснювати будь-які види операцій, для яких раніше був потрібний прямий контакт із державним органом. Через регіональні портали стає можливою реєстрація компаній, оформлення фінансових документів, легалізація іноземних документів та інше;

- п'ятий етап – створення електронної системи державного управління на основі єдиних стандартів, а також державного порталу як єдиної точки доступу до всіх послуг – як для громадян, так і для бізнесу. Більшість експертів вважають найвищим рівнем розвитку електронної демократії запровадження

електронної системи волевиявлення (електронного голосування).

Ці етапи розвитку електронного уряду притаманні всім країнам, де він розвивається.

Наслідки впровадження електронного урядування:

- 1) відкритість та прозорість державного управління;
- 2) економія часу та матеріальних ресурсів;
- 3) підвищення якості адміністративних послуг;
- 4) забезпечення доступу до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій;
- 5) визволення працівників від рутинної роботи;
- 6) знеособлення відносин громадян та представників бізнесу у співпраці з державними службовцями;
- 7) створення єдиної «точки контакту» громадян із державними органами;
- 8) можливість отримання адміністративних послуг цілодобово;
- 9) підвищення рівня демократизації суспільства.

Таким чином, е-урядування може змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою та підзвітною суспільству. Воно створює умови для нормального розвитку бізнесу, покращення інвестиційного клімату, економічного зростання та забезпечення реальної участі громадян у політичних процесах.

Висновки до розділу 1

Важливого значення набуває залучення різних верств населення до програм е-урядування, зокрема отримання та використання індивідуальної карти. Необхідно забезпечити підтримку процесу переходу до електронного урядування. Зважаючи на все, деякий час будуть задіяні і паперові носії. За деякий період, передбачений програмами розвитку е-урядування в Україні, перехід до електронного урядування необхідно здійснити у повному обсязі.

Стратегічні завдання розвитку електронного уряду у суспільстві та державі:

- забезпечення прав людини та громадянина на віддалений доступ до всіх видів відкритої державної інформації індивідуального та суспільного значення;
- залучення людини та громадянина до суспільної участі;
- подальше вдосконалення технологій державного управління;
- подолання інформаційної нерівності;
- організація надання послуг юридичним та фізичним особам у комплексній формі дистанційно – через мережу Інтернет та іншими способами;
- сприяння економічному розвитку;
- системоутворююче законодавче забезпечення.

Організаційно-технологічні засади е-урядування мають забезпечувати:

- розробку та широке впровадження засобів забезпечення віддаленого доступу до інформації;
- надання електронних державних послуг з використанням центрів надання послуг на основі єдиної системи міжвідомчого електронного документообігу та у взаємовідносинах «громадяни-держава» та «бізнес-держава»;
- формування нормативно-правової бази, що регулює порядок збору, зберігання та надання інформації, що міститься у державних інформаційних системах, а також контроль за їх використанням.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ АКТУАЛЬНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

2.1. Прозорість органів місцевої влади як елемент впровадження технологій електронного урядування в Україні

Прозорість у діяльності органів влади є стратегічним пріоритетом та принципом державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні.

Прозорість – ступінь обізнаності, поінформованість громадян, їхніх об'єднань про наміри, рішення та дії органу місцевої влади; зрозумілість широкій громадськості обумовленості, змісту і сенсу політичних дій та рішень органів місцевої влади, а також своїх прав і свобод.

Для здійснення аналізу прозорості влади скористаємося дослідженнями українського представництва міжнародної антикорупційної мережі Transparency International в рамках проекту «Розбудова прозорості в містах України», що втілюється за підтримки Фонду Демократії ООН. Ціль даного проекту – подолання корупції в місцевих органах самоврядування та дотримання найкращих практик в прозорості та підзвітності.

Рейтинг прозорості муніципалітетів, укладений Transparency International Україна разом з Інститутом Політичної Освіти (<http://publicityindex.org/>), оцінює прозорість, кількість наданої інформації громадянам, якість превентивних заходів з боротьби з корупцією та відкритість по відношенню до громадян, коли вони хочуть знати інформацію.

Усі міста виміряні за 91 показником, які характеризують 13 сфер (інформація про роботу органів місцевої влади; доступ та участь; закупівлі; житлова політика; бюджетний процес; фінансова та матеріальна допомога, гранти; соціальні послуги; кадрові питання; антикорупційна політика та професійна етика; землекористування та будівельна політика; комунальні

підприємства; комунальне майно; освіта). Кожна з цих сфер має різну вагу в рейтингу.

Номер та назва критерію визначають конкретний індикатор. Кожен індикатор різний та чітко прив'язаний до одного з 13 розділів методики. Максимальний бал та спосіб нарахування за критерієм: 0 балів – найменше можливе нарахування; 2 бали – максимальна сума балів. Методика детально описує показники, відповідно до яких бал високий або не нараховується взагалі (0). Сукупна кількість балів = 100.

Метод оцінки, на базі якого нараховано бал: А – аналітичний висновок команди дослідників; D – перевірка відповідності стандартам, які передбачені Постановою КМУ №835 від 21.10.2015 про набори відкритих даних; W – аналіз вебсайту (в дослідженні чітко відображається наявність чи відсутність відповідної інформації на офіційному або іншому спеціальному інтернет-ресурсі міської ради); I – відповідь на інформаційний запит; T – інтернет-статистика; S – скарги громадян, рішення суду, відомості в авторитетних засобах масової інформації, публічні документи від громадських організацій та депутатів місцевих рад.

Індикаторами дослідження визначено: інформація про роботу органів місцевої влади; доступ та участь; закупівлі; житлова політика; бюджетування та контракти; гранти, виділення фінансів; соціальні послуги; кадрові питання; професійна етика та конфлікт інтересів; землекористування та будівельна політика; комунальні підприємства; комунальне майно; освіта.

У межах дослідження презентовано рейтинг 100 найбільших міст України. Аналізуючи з допомогою рис. 2.1 результати дослідження [17], з'ясовуємо, що станом на 2020 р. дещо змінилися лідери найбільш та найменш прозорих міст України.

У десятку найпрозоріших міст країни у 2017 р. увійшли Львів, Кропивницький, Івано-Франківськ, Миколаїв, Київ, Червоноград, Ніжин, Кременчук, Вінниця, Дрогобич. Найменш прозорими є Коломия, Лисичанськ, Слов'янськ, Стрий, Боярка, Лубни, Лиман, Дунаївці, Мирноград [17].

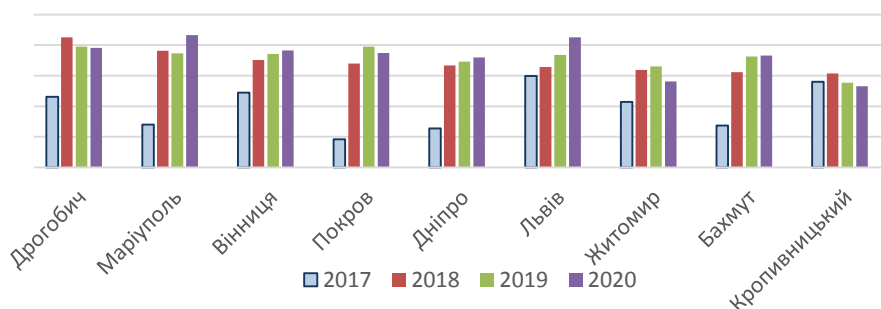


Рис. 2.1. Динаміка абсолютних показників прозорості міст-лідерів рейтингу прозорості муніципалітетів, 2017-2020 рр., абсолютні бали

Уже за перший рік дослідження у 2018 р. найпрозорішими стали міста Дрогобич (з 46,2 абсолютних бали до 85,2, далі так само), Маріуполь (із 28,05 до 76,35), Вінниця (із 49 до 70,29), Покров (з 18,3 до 67,95), Дніпро (з 25,5 до 66,6), Львів (з 59,7 до 65,7), Житомир (з 42,78 до 63,85), Бахмут (з 27,26 до 62,23), Кропивницький (з 55,96 до 61,5), Тернопіль (з 33,51 до 60,7). Найменш прозорими у 2018 р. стали такі міста: Нововолинськ, Лозова, Самбір, Первомайськ, Ізмаїл, Коломия, Лубни, Світловодськ, Подільськ, Стрий (від 26,93 до 17,7 абсолютних балів) [18].

Позиції лідерів у рейтингу втратили Івано-Франківськ, Миколаїв, Київ, Червоноград, Ніжин, Кременчук, Вінниця. Найімовірніше, це було пов'язано з відсутністю політичної волі міських голів щодо впровадження інструментів публічності та прозорості влади, з підвищенням активності інших міст країни щодо виконання рекомендацій за результатами оцінювання попереднього року, а також використанням рекомендацій Transparent cities.

Прозорість та підзвітність є двома ключовими елементами на шляху до відкритості громад. Під прозорістю розуміють принцип належного виконання повноважень, за якого громадяни забезпечені правом на доступ до інформації, а органи влади розвивають таку можливість. Підзвітність – відносини між органами влади та громадянами, за якого останні мають реальну можливість залучатися та впливати на процеси діяльності, контролювати й перевіряти їх, у дійсних умовах, коли ОМС зобов'язані публічно звітувати про свою роботу.

Останній показник почали обраховувати лише за останні 2 роки. Між прозорістю і підзвітністю прослідковується позитивна кореляція: міста, які мають вищий бал в Рейтингу прозорості, мають більшу ймовірність отримати вищий бал в Рейтингу підзвітності.

За чотири роки проведення даного дослідження, станом на 2020 рік (результати прозорості та підзвітності міст за 2021 рік, розраховуються в лютому 2022 року) в «Топ-30 прозорості» маємо новий список міст (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Показники прозорості міст у загальному рейтингу
«Топ-30 прозорості», 2020 рік**

Місто	Прозорість, %	Підзвітність, %
1. Маріуполь	86,60	32,00
2. Львів	85,20	22,00
3. Дрогобич	78,10	14,00
4. Вінниця	76,60	16,00
5. Тернопіль	75,10	19,00
6. Кам'янське	76,60	16,00
7. Покров	74,80	22,00
8. Бахмут	73,10	12,50
9. Дніпро	71,90	3,00
10. Володимир-Волинський	71,60	-

Загальний рівень прозорості у розрізі 100 міст підвищився від 30 % у 2017 році до 54,4 % у 2020. При цьому, 27 міст України отримали понад 50 балів зі 100 у 2020 році, у порівнянні з 6 містами у 2017 році. На рисунку 2. 2. зображена карта міст України у рейтингу прозорості та підзвітності. У розрізі індикаторів найкращі показники у міст за такими критеріями, як доступ та участь громадян у самоврядуванні, інформація про роботу органів місцевої влади, а також бюджетування та контракти. Найбільш закриті для людей сфери міського життя, згідного з рейтингом, пов'язані з житлом, роботою комунальних підприємств та соціальних установ [12].

Вражаючі результати у 2020 р. показало місто Маріуполь. Завдяки наполегливій роботі міського голови місту вдалося покращити власні показники прозорості на 58,5 бали та піднятися з 57 на 1 сходинку рейтингу

прозорості та отримати 86,6 бали зі 100 можливих, а також здобути максимум балів у п'яти сферах відповідальності міської влади: закупівлі: 3 бали (максимум 3 бали); житлова політика: від 1,8 до 6 (максимум 6 балів); кадрові питання: 3 бали (максимум 3 бали); антикорупційна політика та професійна етика: від 1 бала до 9 (максимум 9 балів); освіта: від 2,5 балів до 4 (максимум 4 бали).

Варто виокремити м. Володимир-Волинський, яке цього року стало лідером приросту показників, тобто протягом року прослідковується найбільший стрибок та найстрімкіший розвиток.

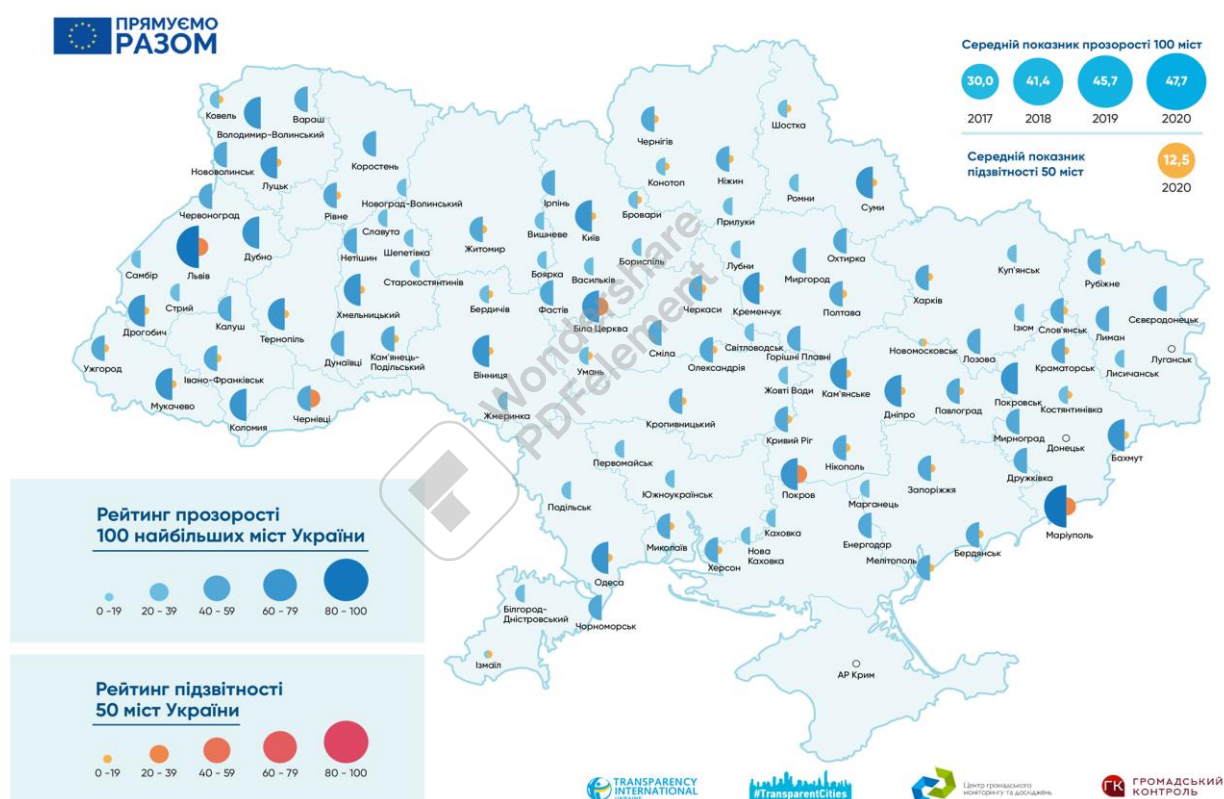


Рис. 2. 2. Карта міст України у рейтингу прозорості та підзвітності [12]

Розглянемо детальніше прозорість та публічність шести міст Полтавської області, які були досліджені українським представництвом міжнародної антикорупційної мережі Transparency International, а саме: Кременчук, Горішні Плавні, Миргород, Полтава, Світловодськ, Лубни (табл. 2.2, 2.3). Ці міста мають дуже різний рейтинг, тому, можна зробити висновок, що в прозорість міст в Полтавській області не є рівномірною.

Таблиця 2.2

**Показники прозорості міст Полтавської області у загальному рейтингу
серед 100 міст України, 2017 р.**

Місце		8	21	44	70	87	95
Назва міста	тах	Кременчук	Горішні Плавні	Миргород	Полтава	Світло водськ	Лубни
Рейтинг	100	49,6	35,76	31,59	23,46	19,4	15,53
1. Інформація про роботу органів місцевої влади	10	6,4	7,2	4,2	3,6	4,7	3,5
2. Доступ та участь	10	8,5	4,1	5,1	3,5	5,0	3,3
3. Закупівлі	7	4,5	4,0	1,0	1,5	0,0	1,5
4. Житлова політика	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5. Бюджетний процес	8	3,5	5,1	2,66	2,0	2,0	1,74
6. Фінансова та матеріальна допомога, гранти	8	4,0	1,0	2,5	2,0	4,0	0,5
7. Соціальні послуги	4	2,0	0,5	1,0	0,5	1,0	0,0
8. Кадрові питання	5	1,0	3,0	1,0	3,0	1,5	0,0
9. Антикорупційна політика та професійна етика	6	3,5	2,66	2,33	0,66	0,0	0,33
10. Землекористування та будівельна політика	10	6,0	3,0	4,9	3,9	0,5	3,7
11. Комунальні підприємства	10	2,2	1,2	1,0	1,5	0,0	1,0
12. Комунальне майно	8	5,0	4,0	2,4	1,3	0,7	1,0
13. Освіта	7	3,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0

До переліку показників, за якими здійснюється оцінка прозорості міст, у 2020 році було додано чотирнадцятий показник «Інвестиції та економічний розвиток», який має майже найбільшу вагу серед всіх показників і становить 13 балів, що, безумовно, дозволить більш повно проаналізувати ефективність управлінських рішень, прийнятих місцевою владою під час здійснення своїх повноважень.

У зв'язку з цим змінилася вага коефіцієнтів, наприклад, максимальний бал за критерієм «закупівлі» знизилася в 2,3 рази (з 7 до 3 балів), «бюджетний процес» - у 2,7 рази (з 8 до 3 балів). Вага показника «Антикорупційна політика та професійна етика» збільшилася на 33,3% (з 6 до 9 балів), «Комунальне

майно» - в 2,25 рази (з 8 до 18 балів). Інші показники знизилися пропорційно майже однаково.

Таблиця 2.3

**Показники прозорості міст Полтавської області у загальному рейтингу
серед 100 міст України, 2020 р.**

Місце		20	55	56	57	77	86
Назва міста	max	Кременчук	Полтава	Горішні Плавні	Миргород	Лубни	Світловодськ
Рейтинг	100	59,7	44,4	44,1	43,8	36,1	32,8
1. Інформація про роботу органів місцевої влади	8	5,2	3,9	5,2	5,0	3,0	4,2
2. Доступ та участь	9	5,4	6,8	5,2	8,0	6,5	6,2
3. Закупівлі	3	1,0	1,3	1	1,0	1,0	0,3
4. Житлова політика	6	3,0	1,0	0,8	0,5	2,0	0,5
5. Бюджетний процес	3	5,0	3,0	2,0	4,0	1,8	3,0
6. Фінансова та матеріальна допомога, гранти	6	5,5	6,0	3,0	2,0	1,5	4,0
7. Соціальні послуги	3	1,0	0,5	1,0	1,0	1,0	0,0
8. Кадрові питання	3	3,0	1,0	2,0	2,0	1,5	1,5
9. Антикорупційна політика та професійна етика	9	4,8	2,2	2,3	2,5	0,3	1,2
10. Землекористування та будівельна політика	12	5,5	4,0	4,5	5,0	3,0	1,0
11. Комунальні підприємства	10	5,0	1,5	6,0	2,7	4,4	1,4
12. Комунальне майно	18	4,5	3,5	4,6	4,3	2,4	3,8
13. Освіта	4	2,0	3,0	3,8	2,5	1,5	1,0
14. Інвестиції та економічний розвиток	13	8,8	6,8	2,7	3,3	6,2	4,8

Абсолютний рейтинг та показники прозорості міст Полтавської області в 2017-2020 рр. залишаються сталими. Проте, у 2020 р. в порівнянні з 2017 р. половина міст посіли значно нижчі місця в рейтингу (Кременчук – 20 проти 8, Горішні Плавні – 56 проти 21, Миргород – 57 проти 44), що пов'язано з розширенням вибірки та зростанням інших, а інша половина навпаки мала стрімкий розвиток і є позитивний результат зростання місця в рейтингу майже

на 20% (Полтава – з 79 до 55, Світловодськ – з 87 до 86, Лубни – з 95 до 77).

За результатами дослідження вищезгаданих населених пунктів Полтавської області найбільш прозорою є інформація в сферах: робота органів місцевої влади, доступ та участь, бюджетний процес, фінансування та матеріальна допомога, гранти, освіта.

У цілому ж загальний бал прозорості аналізованих міст Полтавської області або залишається сталим, або ж зростає. Половина міст Полтавської області посіли вищі місця у загальному Рейтингу міст України (рис. 2.3), що пояснюється значно стрімким темпом зростання прозорості досліджуваних міст.

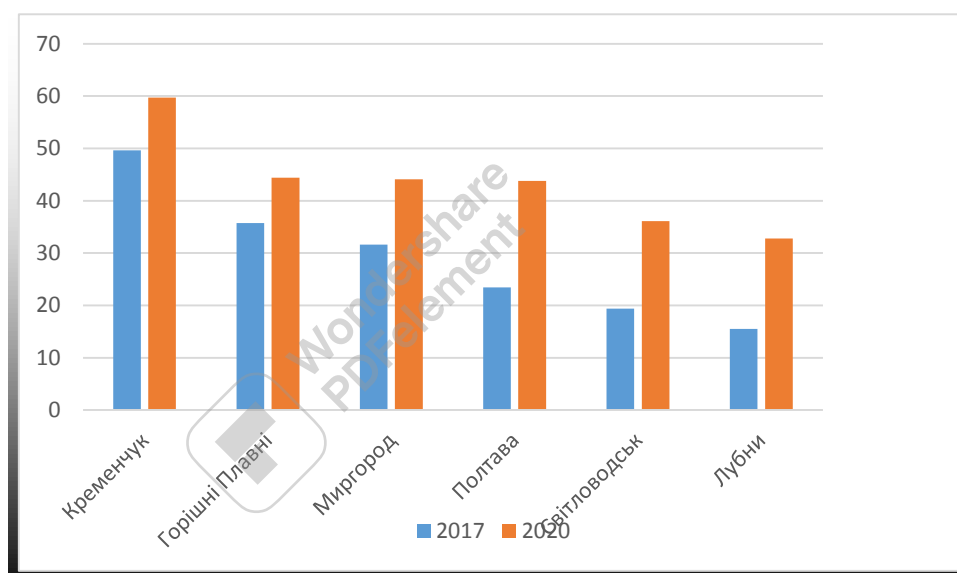


Рис. 2. 3. Динаміка абсолютних показників прозорості міст Полтавської області в рейтингу прозорості муніципалітетів України, 2017-2020 рр., абсолютні бали

У цілому Полтавська область має досить високий показник прозорості та підзвітності органів влади. Тому для виконання нормативних актів у цій частині, очільникам проаналізованих міст Полтавської області варто врахувати результати дослідження та внести корективи у кадрову політику, щодо підвищення кваліфікації посадових осіб, відповідальних за наповнюваність і роботу вебсайтів та інше.

Transparency International Ukraine комплексно підходить до розробки і

впровадження змін: надає рекомендації щодо збільшення підзвітності та поширення кращих практик для представників місцевої влади; пропонує готові рішення для органів місцевої влади щодо підвищення рівня прозорості та підзвітності, забезпечує підтримку міст у процесі змін; навчає активістів інструментам забезпечення прозорості та контролю діяльності місцевої влади; проводить неформальне навчання з тем прозорості та підзвітності для ОМС, активістів та представників бізнесу.

Отже, середній рівень прозорості міст України зріс на 47,7 балів і сьогодні має 54,4 бали. Тобто середня оцінка зростає, проте темпи сповільнюються. Порівняно з минулорічними показниками 57 міст покращили свої бали. Щодо рівня прозорості за сферами, то у 2020 році найвищий показник отримала сфера освіти, у 2019 році – кадрові питання, у 2017-2018 – доступ та участь. Найнижчі показники прозорості протягом 4 років має сфера житлової політики.

Середня оцінка підзвітності зі 100 має показник 12,5 балів. Це означає, що лише 9 міських рад виконали основні умови для доступу громадян до засідань, тобто забезпечили трансляції онлайн, завчасне анонсування, не відбувалося випадків недопуску у 2020 році, у документах відсутні дискримінаційні положення. Серед таких міст: Одеса, Маріуполь, Олександрія, Бровари, Чернігів. Дрогобич, Херсон, Кам'янець-Подільський та Мукачево. 9 з 50 міст-учасників рейтингування підзвітності надали умови для участі громадян у засіданнях постійних комісій: Покров, Одеса, Маріуполь, Слов'янськ, Київ, Луцьк, Мукачево, Чернівці [12].

Серед 100 міст, що оцінюються, лише два непрозорі (0—19 балів) — Ізмаїл (18,3) та Новомосковськ (14,8). Новомосковськ потрапляє в цю категорію втретє за 4 роки оцінювання. У Рейтингу прозорості 2020 року 57 міст показали позитивний приріст балів.

Використати запропоновані можливості розвитку механізмів громадського контролю влади органи місцевого самоврядування можуть долучившись до програми. Важливою умовою успіху є також корегування

кадрової політики в напрямку підвищення кваліфікації посадових осіб, які організовують роботу із забезпечення доступу до публічної інформації, відповідальних за наповнюваність і роботу вебсайтів і т. ін.

2.2. Аналіз системи доступу до публічної інформації на офіційних сайтах органів влади

Також доречно провести дослідження щодо електронних сервісів на сайтах об'єднаних територіальних громад України, оскільки законодавча влада заклала в сутність реформи децентралізації влади нову формацію публічної влади «влада для людей» – відкрита, прозора та антикорупційна.

За інформацією сайту «Децентралізація дає можливості» (<http://decentralization.gov.ua/>) проведено моніторинг сайтів 100 об'єднаних територіальних громад України, утворених з 2015 року. Станом на 2021 рік в Україні нараховується 1469 громад, сформованих шляхом об'єднання сіл, селищ і міст. З них 159 ОТГ вже існувало в 2015 р. та утворилися: 207 – у 2015 р., 299 – у 2016 р., 141 – в 2017 р., 130 ОТГ – у 2018 р., 134 – у 2019 р., 399 ОТГ – до 2021 року (додаток А). Зараз 1439 громад мають свої офіційні сайти. До вибірки досліджуваних сайтів органів місцевого самоврядування потрапили 100 об'єднаних територіальних громад, чисельність населення яких більше 10 тис. осіб.

Розглянемо наявність на офіційних вебсайтах досліджуваних ОТГ електронних сервісів. Як свідчать дані рис. 2.4, 93 громади встановили на своїх сайтах ті чи інші електронні сервіси. 7 ОТГ не мають жодного електронного сервісу.

Дослідивши 100 сайтів виявили відсутність у 9 ОТГ системи подачі електронних петицій онлайн, що є порушенням Закону України «Про звернення громадян», система онлайн звернення до органу місцевого самоврядування у 33 громадах, декілька громад створили систему «Електронний кабінет

мешканця».

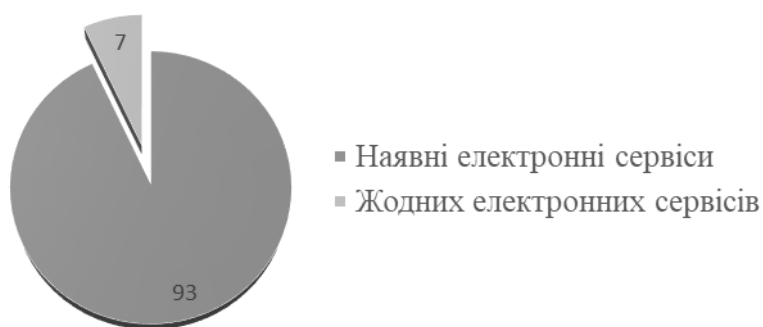


Рис. 2.4. Аналіз наявності електронних сервісів на сайтах 100 об'єднаних територіальних громад України, 2021 р.

Однією з ідей реформи децентралізації є участь громади в процесі прийняття рішень. Одним з інструментів такого процесу є Партисипативний бюджет або Громадський бюджет. Проте керівництво новоутворених органів місцевого самоврядування не достатньо залучає громаду до цього процесу. Про це свідчать дані рис. 2.5, оскільки лише у 25 громадах наявний цей сервіс.

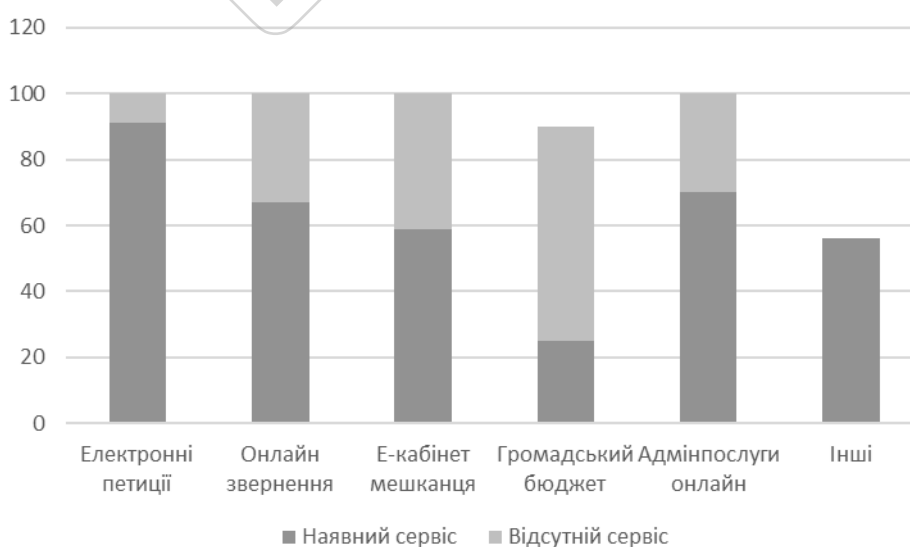


Рис. 2.5. Аналіз наявності електронних сервісів на сайтах 100 об'єднаних територіальних громад України, 2021 р.

Така тенденція прослідковується тому, що переважна більшість сайтів

громад розміщена на платформі <https://gromada.org.ua>, де в функціонал сайту вбудовано сервіс електронних петицій та онлайн звернень. Ці сайти створені за одним принципом та переважно не відрізняються один від одного. Перевагою платформи gromada.org.ua є низька вартість послуг. Проте функціонал сайтів обмежений та не унікальний.

Іншим поясненням, на нашу думку є те, що імовірно вебсайти аналізованих громад розроблялися до утворення ОТГ та набрання змін до Закону України «Про звернення громадян» в частинні подання електронних петицій. Таким чином зміни в сайти можуть бути не внесені.

Згідно даних додатку А переважна більшість з досліджуваних громад розуміють важливість та необхідність налагодження нового каналу комунікації влади з громадянами, тому активно впроваджують елементи електронного урядування. Серед них Лиманська міська ОТГ Донецької області, Коростишівська міська ОТГ громада Житомирської області, ОТГ Львівської області, ОТГ Одеської області, Тростянецька міська ОТГ Сумської області, Дунаєвецька міська ОТГ Хмельницької області та Менська міська ОТГ Чернігівської області. Позитивним фактом є те, що вже 70 громад створили Портал для отримання громадянами адміністративних послуг онлайн.

Оскільки Урядом України раніше було схвалено Концепцію розвитку електронного урядування, реалізація якої передбачена до 2020 року, то органи місцевого самоврядування та державного управління вже її впровадили. Тепер існуючі територіальні громади затверджують власні Концепції розвитку е-урядування на своїх територіях та самостійно контролюють їх виконання. Тому його запровадження цілком залежить від кадрового потенціалу рад та потреб мешканців у отриманні такого виду послуг.

Яскравим прикладом для наслідування щодо впровадження електронного урядування є Дрогобицька міська рада Львівської області. Це місто обласного значення з населенням близько 122 тисяч мешканців. У 2017 році портал міста «Дрогобич – Smart City» (<http://drohobych-rada.gov.ua>) переміг у категорії «Прозорість та підзвітність місцевого самоврядування» конкурсу «Кращі

практики місцевого самоврядування», а у 2018 році українське представництво міжнародної антикорупційної мережі Transparency International нагородили місто пам'ятною табличкою з нагоди досягнення показника 80+ балів у Рейтингу прозорості міст України за результатами дослідження цієї організації. Наразі це місто займає 3 місце в рейтингу, набравши 78,1 балів зі 100 можливих.

На порталі міста Дрогобич створений достойний для наслідування Полтавського району вебсервіс «Електронний кабінет мешканця», який дозволяє мешканцям цієї територіальної громади в режимі онлайн подати електронне звернення; записатися на прийом до керівників, посадових осіб та депутата міськради (присутня опція подати е-звернення до міської ради); подати запит на отримання інформації; отримати адмінпослуги онлайн; наявна функція підписки на новини міста та оцінки якості надання послуг (рис. 2.6).

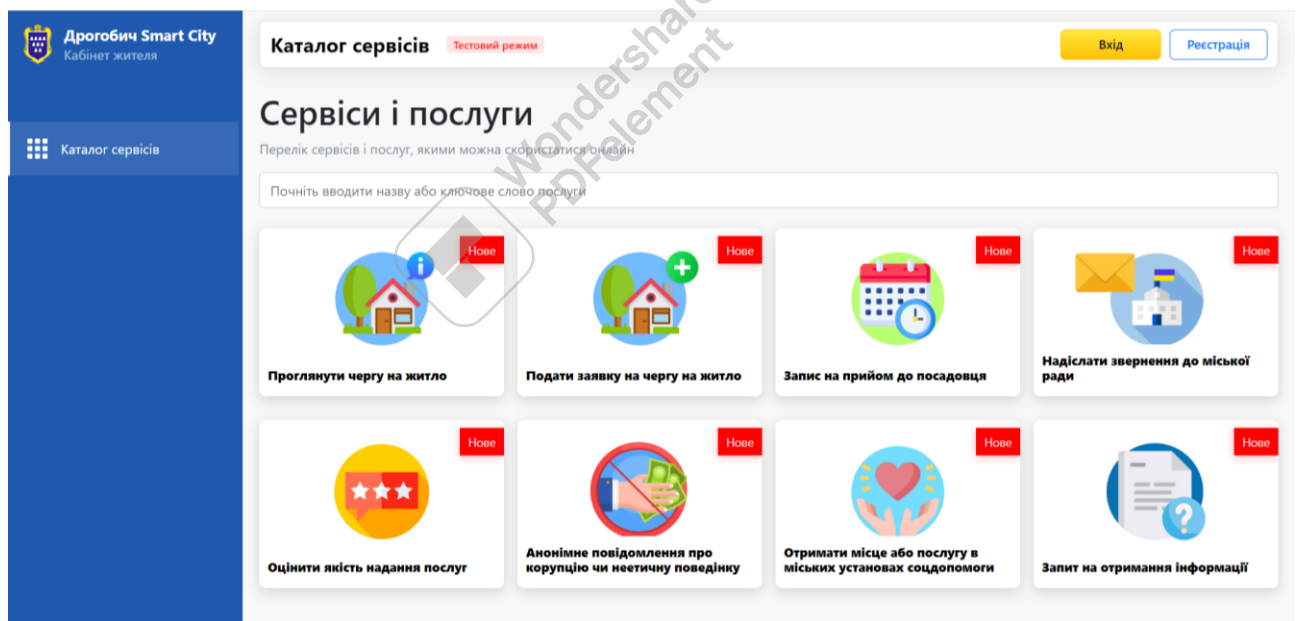


Рис. 2.6. Електронний кабінет мешканця Дрогобицької міськради Львівської області, 2021 р.

Варто зазначити, що метою моніторингу змісту офіційних сайтів є визначення кількісних і якісних характеристик поточного рівня інформаційної відкритості відповідно до вимог чинного законодавства України з питань оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність суб'єктів владних

повноважень. Згідно поставленої мети предметом моніторингу є визначення відповідності змісту офіційних сайтів суб'єктів владних повноважень положенням нормативно-правових актів, які регулюють питання доступу до інформації про діяльність органів влади та положенням нормативно-правових актів, що встановлюють технічні, технологічні, програмні і лінгвістичні вимоги до офіційних сайтів органів влади [12].

Технологічні вимоги до офіційних сайтів визначаються, зокрема, на підставі таких нормативно-правових актів:

- Порядок інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного вебпорталу органів виконавчої влади, затверджений наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 р. № 327/225;

- Порядок функціонування вебсайтів органів виконавчої влади, затверджений наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 № 327/225;

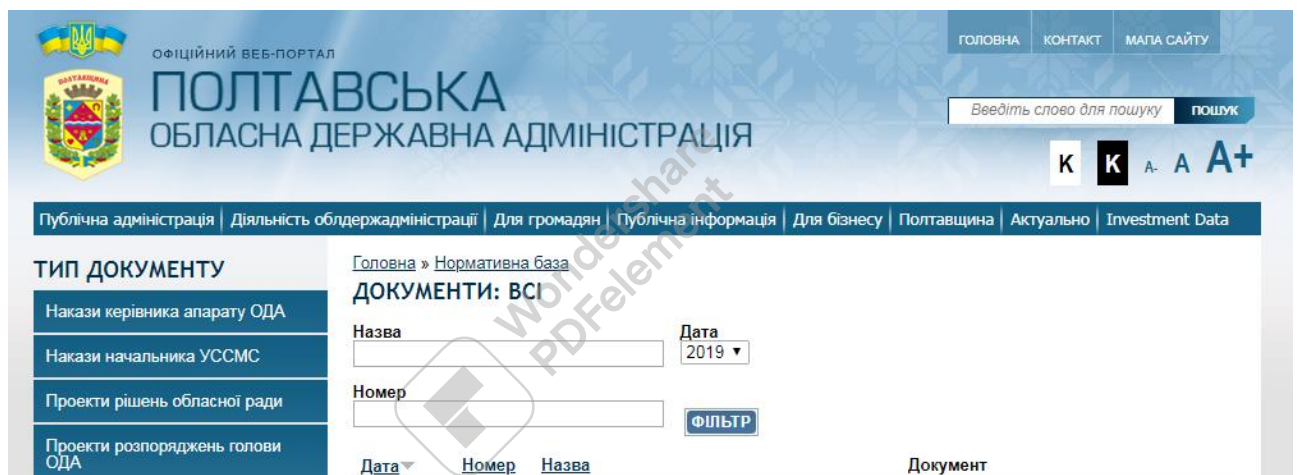
- Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» із змінами та доповненнями;

- Постанова Кабінету Міністрів України від 29.08.2002 № 1302 «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади» із змінами та доповненнями.

У рамках проекту «Зміцнення потенціалу Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», що реалізується Програмою розвитку ООН в Україні та фінансується Міністерством закордонних справ Данії, розроблено Методологію оцінки забезпечення доступу уряду до публічної інформації. Якісні характеристики відкритості інформації визначаються кількома критеріями: повнотою, актуальністю, навігаційною доступністю та доступністю форматів, розміщених на офіційних інформаційних сайтах.

У процесі моніторингу офіційного сайту Полтавської обласної державної адміністрації здійснено контент-аналіз наявності необхідної публічної інформації згідно з затвердженим інформаційним законодавством для виявлення наявності або відсутності визначених кількісних і якісних характеристик.

Особливої уваги заслуговує сторінка офіційного сайту, що висвітлює нормативну базу діяльності Полтавської облдержадміністрації (рис. 2.7), і де подано відомості про структуру організації, діяльність облдержадміністрації, розпорядження голови облдержадміністрації (разом з робочими планами та відповідальними особами).



Офіційний веб-портал
ПОЛТАВСЬКА
ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ГОЛОВНА КОНТАКТ МАПА САЙТУ

Введіть слово для пошуку **ПОШУК**

К К А- A A+

Публічна адміністрація | Діяльність облдержадміністрації | Для громадян | Публічна інформація | Для бізнесу | Полтавщина | Актуально | Investment Data

ТИП ДОКУМЕНТУ

- Накази керівника апарату ОДА
- Накази начальника УСМС
- Проекти рішень обласної ради
- Проекти розпоряджень голови ОДА

Головна » Нормативна база

ДОКУМЕНТИ: ВСІ

Назва Дата

Номер **ФІЛЬТР**

Дата Номер Назва Документ

Рис. 2.7. Веб-сторінка «Нормативна база» сайту Полтавської облдержадміністрації, 2021 р.

Згідно з законом, публічною є відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, яку було отримано чи створено в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, що передбачені чинними законами, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень [15].

Також у відкритому доступі є інформація про надання адміністративних послуг структурними підрозділами облдержадміністрації; інформація про закупівлю товарів, робіт, послуг за бюджетні кошти; бюджетні запити, проекти рішень, фінансова звітність, відомості про виконання обласних програм та

обласного бюджету.

Щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян вільно збирати, зберігати, використовувати та поширювати інформацію, Полтавська облдержадміністрація надає публічну інформацію у відповідь на письмовий чи усний інформаційний запит й ініціативно у формі відкритих даних.

Таким чином, офіційний сайт Полтавської облдержадміністрації виконує свої основні функції щодо забезпечення доступу до публічної інформації. Розділи наповнені необхідною інформацією для реалізації принципу прозорості та врахування громадської думки при прийнятті рішень.



Висновки до розділу 2

Ініціатива дослідження міст на предмет прозорості виникла чотири роки тому. За цей період міста однозначно зросли у показниках (приблизно на 60%). Дієвою силою для цього проєкту стала децентралізація, а також усвідомлення того, що кожен мешканець має отримувати доступ до якісних послуг та мати можливість впливати на життя своєї громади.

Рейтинги прозорості та підзвітності українських міст у 2020 році очолило м. Маріуполь, другим за показниками стало м. Львів, а м. Володимир-Волинський продемонструвало найбільший приріст, порівняно з минулим роком.

Методологія та практична перевірка результатів рейтингу за час існування проєкту була дещо змінена, що пов'язано з номінальністю показників. За останній рік на оцінювання також вплинула можливість міст швидко адаптуватися до пандемії. Крім рейтингу прозорості, у програму «Transparent cities/Прозорі міста» включено також дослідження підзвітності, що означає можливість громадян безпосередньо впливати на події у місті не лише раз на 4 роки, а постійно. Серед важливих змін в оцінюванні міст є розширення переліку показників, зокрема пунктом «Інвестиції та економічний розвиток».

Рівень прозорості зростає, проте темпи сповільнюються. У 2018 році загальний рівень прозорості 100 міст підвищився на 38,5%, у 2019 році – на 10,4%, а у 2020 році – на 4,4%. Результати оцінювання за 2021 рік розраховуються у лютому наступного календарного року.

Було також проведено дослідження щодо електронних сервісів на сайтах ста об'єднаних територіальних громад України, які мають населення більше 100 тисяч осіб, згідно з даними сайту «Децентралізація дає можливості»

У ході дослідження визначено, що переважна більшість громад встановили на своїх сайтах ті чи інші електронні сервіси. Ті ОТГ, які не мають жодного електронного сервісу, мають включити даний пункт у власні Концепції розвитку е-урядування.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ВЛАДИ

3.1. Напрями впровадження електронного урядування в органах влади

Держава – один із головних лідерів переходу суспільства до інформаційної ери. У держави насправді унікальне положення, щоб бути каталізатором змін. Інформаційне суспільство підштовхує владу до прийняття концепції електронного уряду. В остаточному підсумку автоматизація державних служб може призвести до «прямої демократії» (без проміжних ланок) [4].

Надання державних послуг через вебресурси знижує грошові витрати та дозволяє зекономити час, який витрачається працівниками органів публічної влади, громадянами та бізнесом на оформлення, збір, видачу, отримання необхідних документів кожною стороною-учасником цього процесу.

Окрім впровадження цифровізації, залучення та використання інновацій, одним з основних напрямків впровадження технологій е-урядування в органах влади в цілому є організація електронного документообігу в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування, яку вже впроваджено в органах публічної влади.

Минулого року до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади було підключено 193 органи влади, установи та організації. Електронна міжвідомча взаємодія на сьогодні впроваджена у 673 організаціях. Щоденно в системі пересилається близько 5 400 електронних документів. Також протягом цього року відбуватиметься поступовий перехід державних органів влади на європейський стандарт електронного документа, який було затверджено в кінці минулого року [124].

Дотримання таких основних принципів, як безперервність, захищеність, оперативність, стійкість у процесі створення системи електронного

документообігу сприяє досягненню задекларованої мети створення: розбудові сучасної європейської системи державного управління у сферах фінансів, економіки, будівництва, освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, транспорту та зв'язку, інформації із використанням ІКТ для задоволення потреб органів державної влади та місцевого самоврядування, бізнесу та мешканців міст.

Наприклад, інформаційна територіальна система «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» є інтегрована в єдиний вебпортал територіальної громади міста Києва (<http://kievcity.gov.ua/>); єдиний електронний архів міста Києва; автоматизоване робоче місце керівника; система обліку публічної інформації (<http://kievcity.gov.ua/public-info/>); портал громадського контролю за міською владою (<http://map.1551.gov.ua/>) [10].

За даними з часу використання цієї системи, витрати на папір, заправку картриджів, відрядження зменшилися на 66 %; витрати на супроводження міських систем документообігу знизилися на 3200,0 тис. грн. щороку; започатковано електронний архів документів, що дало змогу швидкого пошуку документів; забезпечена цілісність інформаційних ресурсів; з'явилася можливість працювати із документами в віддаленому режимі тощо.

Полтавська облдержадміністрація у своїй роботі для обміну документами зі своїми структурними підрозділами та іншими органами виконавчої влади використовує електронну пошту та систему електронного документообігу АСКОД – комплексне рішення, що забезпечує нагромадження і систематизацію неструктурованої інформації, підтримку орієнтованих на документи ділових процесів і можливості аналізу інформації.

До основних можливостей системи АСКОД належать:

- автоматизація: службового документообігу; процесів опрацювання вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції; процесів опрацювання звернень громадян, запитів, заявок; процесів надання адміністративних послуг;
- автоматизація процесів: ведення реєстрів; процесів обліку договорів і контролю їх виконання; архівного зберігання документів;

- застосування: електронного цифрового підпису; технології штрих-кодування документів;
- формування основних звітів щодо документообігу та контролю виконання;
- контекстний пошук;
- розмежування прав доступу;
- пошук за різними атрибутами;
- протоколювання дій користувачів у захищеному журналі [107].

У системі готуються, редагуються та візуються проекти рішень, доручення, положення, здійснюється листування, надаються офіційні відповіді відділу на запити громадськості тощо.

Основною перевагою застосування Полтавською обласною державною адміністрацією системи електронного документообігу є зручність в обміні документами між структурними підрозділами або організаціями, які є територіально віддаленими, завдяки можливості розсилання повідомлень, що значно прискорює рух документів. Під час надсилання документа можна визначити терміновість його виконання, а під час очікування відповіді - переглянути зміни його статусу, що дає змогу керівнику контролювати процес виконання. Чітко визначені строки виконання документів також є перевагою, адже це дає змогу оптимізувати роботу спеціалістів та збільшити продуктивність їх праці.

Також застосування електронного документообігу дозволяє зменшити витрати паперу, що економить фінансові ресурси.

Вагомим недоліком є те, що на перевірку, редагування та візування електронного документа в межах одного підрозділу витрачається більше часу, ніж під час роботи з паперовим документом, що спричинено людським фактором, відсутністю можливості швидкого редагування документа (система електронного документообігу забезпечує цілісність документів та їх автентичність) або збоями в роботі самої системи.

Системою АСКОД визначено вимоги, що встановлюють мінімальні та

рекомендовані технічні характеристики для серверів та робочих станцій користувачів даної системи.

Вхід здійснюється за допомогою особистого логіна і пароля кожного працівника, зареєстрованого у системі. Підсистема безпеки АСКОД™ забезпечує шифроване збереження даних облікових записів у базі даних, налаштування термінів дії паролів, складності паролів, захист від несанкціонованого доступу до системи, часом «холодного» простою системи, керування доступом до даних та інше. Окремо виконується налаштування захищених протоколів зв'язку. Забезпечується можливість використання засобів шифрування документів розробників за допомогою відповідного API.

АСКОД™ надає можливість використання електронного цифрового підпису. Використання ЕЦП також надає можливість направленою (адресною) шифрування документів, що є елементом реалізації державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом.

Отже, розглянута технологія дозволяє:

- визначати: види послуг; перелік документів, що є необхідним для надання послуги; шаблони документів;
- відстежувати: повноту надання необхідних документів для отримання послуги; хід виконання послуги; контроль надання послуги.

3.2. Технологія застосування електронного урядування в органах влади

Впровадження заходів щодо реалізації Концепції розвитку цифрових компетентностей (додаток Д) відбуваються надзвичайно стрімко, проте очільники деяких досліджуваних об'єднаних територіальних громад досі ігнорують виконання таких урядових ініціатив. Важко оцінювати розвиток та ефективність застосування управлінських технологій е-урядування, оскільки вони не приносять прибутку органам публічної влади. Проте спостерігається

На нашу думку запровадження е-урядування особливо в умовах, у яких перебуває Україна сьогодні, є вкрай необхідним для розвитку е-демократії в країні.

Тому, ми дійшли висновку, що на даному етапі варто було б зосередити свою увагу на створенні на вебсайті Полтавської територіальної громади, за прикладом Дрогобицької міської ради Львівської області, потужного вебсервісу «Електронний кабінет мешканця», який буде об'єднувати в собі надання всіх електронних послуг зокрема адміністративних, та розвитку е-Порталу державних послуг iGov.

Особистий кабінет мешканця надає громадянину можливість реєстрації через BANK ID, ЕЦП; зробити звернення; контролювати хід виконання звернення; здійснювати оцінку якості виконання звернення; можливість отримувати інформацію про ремонтні або аварійні роботи за адресою мешканця.

З моменту направлення громадянином через особистий кабінет звернення до відповідної ради чи райдержадміністрації, воно потрапляє до службового кабінету фахівця по роботі зі зверненнями громадян, який створить та заповнить картку звернення згідно із ЗУ «Про звернення громадян»;

[illegible]

Рис. 3.1. Формування картки звернення у вебсервісі «Кабінет мешканця», 2021 р.

Службовий кабінет фахівця по роботі зі зверненнями громадян автоматично визначає виконавця звернення та регламент згідно із затвердженим класифікатором; формує електронну маршрутизацію звернення до виконавця; дає можливість здійснювати контроль за регламентом та фактичним виконанням звернення та формування будь-якого звіту та графіку щодо виконання звернень.

Після обробки звернення фахівця по роботі зі зверненнями громадян, його направляють до виконавця у його службовий кабінет.

Службовий кабінет виконавця має такі функції: можливість прийому звернення будь-яким каналом: через вебсервіс, за телефоном, письмово або в середині системи від фахівців чи диспетчера; контроль та нагадування щодо регламенту виконання звернень; можливість прикріплення фото або відео-підтвердження виконання звернення; можливість формування будь-якого звіту та графіку щодо виконання звернень.

Уся аналітична інформація щодо обробки звернень громадян у вигляді інфографіки: розміщення на мапі звернень, термін виконання яких минув, та інформації про виконавців; рейтингування виконавців; інформація щодо виду та типу звернень; інформація щодо джерел надходження звернень (населених пунктів); можливість формування будь-якого звіту та графіку щодо виконання звернень є доступною для керівника у його службовому кабінеті.

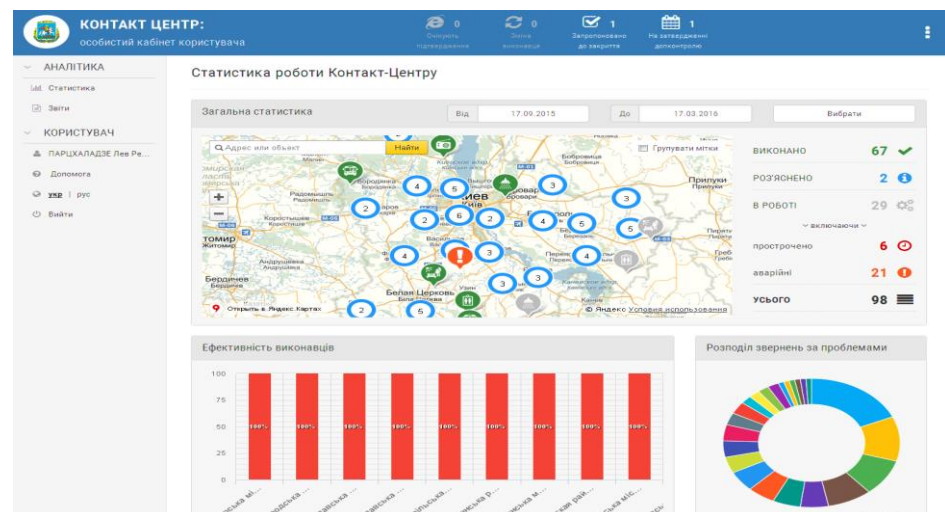


Рис. 3.2. Службовий кабінет керівника із відображенням статистики роботи Контакт-центру, 2021 р.

Комунальна установа «Інститут міста Дрогобича», яка ще з 2016 року співпрацює з Проектом ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду», в розділі «Розумні міста» здобула ще одну перемогу і отримала фінансування на закупівлю трьох інформаційно-сенсорних кіосків та розробку «Електронного кабінету мешканця міста».

Місто Дрогобич демонструє позитивну динаміку росту в е-демократії. Основна мета інформаційних кіосків – інформаційне забезпечення мешканців міста та туристів.

Згідно з соціологічним опитуванням щодо найбільш затребуваних послуг, а також згідно з статистики по кількості наданих послуг визначено перелік державних органів, чиї послуги є найбільш необхідними для громадян, суб'єктами надання цих послуг є:

- 1) Державна міграційна служба (видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон, видача паспорта громадянина України та ін.);
- 2) послуги міністерства юстиції в сфері реєстрації (реєстрація бізнесу, речових прав на нерухоме майно та ін.);
- 3) Міністерство внутрішніх справ (послуги щодо реєстрації транспортних засобів, отримання довідки про відсутність судимостей та ін.);
- 4) орган державної реєстрації актів цивільного стану (послуги в реєстрації шлюбу, народження, смерті та ін.);
- 5) Державна архітектурно-будівельна інспекція (послуги щодо затверджень проектів землеустрою та ін.);
- 6) Держгеокадастр (реєстрація земельної ділянки, видача нормативної-грошової оцінки земельних ділянок та ін.).

Послуги зазначених вище органів державної влади є найбільш затребуваними для громадян оскільки будь-яка особа у своєму повсякденному житті стикається з необхідністю отримання тієї чи іншої послуги на певному етапі свого життя. Ми вважаємо, що переведення послуг зазначених органів влади в електронний доступ має вирішальне значення для спрощення взаємодії громадян та державних органів. Звичайно всі зазначені послуги повинні мати

власний шлях подачі документів оскільки в багатьох випадках ці послуги потребують фізичної присутності громадян для отримання цих послуг.

На нашу думку, дуже важливими є саме готовність та бажання реалізації технологій е-урядування у своїй громаді. Ініціатива може виходити як від громадян, так і від держави в особі уряду, очільників громад загалом. Не завжди держава є стимулом прогресу, на нашу думку саме свідомі громадяни є рушійною силою реформ, оскільки саме вони зацікавлені в тому, щоб їхнє життя стало легшим, звичайно не можливо говорити про громадян як цілісну категорію жителів країни, варто відокремлювати їх в даному випадку як «реформаторів». Звичайно, якщо мотиватором до змін є уряд, будь-яке нововведення є простішим та легшим до впровадження.

Використання застарілих технологій призведе до того, що під впливом надшвидкого розвитку інформаційно-телекомунікаційних мереж доведеться вкладати надто велику суму коштів на його модернізацію. Також портал повинен з самого початку будуватись на можливості інтегруватись в будь-яку мережу, оскільки між органами влади повністю відсутня можливість зв'язку кожен орган будує свою систему, яка в майбутньому потребує інтеграції з іншими. Витрачати кошти на розробку окремих систем є по своїй суті не доцільним, проте більшість з них почати брати свій початок ще до початку побудови обох порталів, тому ми вважаємо, що портал iGov повинен забезпечувати можливість інтеграції з іншими сервісами, а також давати доступ для самостійної інтеграції через API.

Зручність у використанні порталом є досить суб'єктивною оскільки залежить від багатьох факторів, в тому числі, можливості громадянина авторизуватись через зручний для нього спосіб. Саме авторизацію ми також вважаємо одним з ключових факторів у зручності надання послуг, оскільки дуже важливо, щоб сервісами міг користуватися кожен громадянин.

На даний момент існує безліч варіантів авторизації через мережу Інтернет: з допомогою ЕЦП, BankID, BankID-НБУ, ID-картка, MobileID. Усі ці системи мають свої переваги та недоліки, проте на нашу думку саме BankID на

даний момент є найбільш поширеним, оскільки 90 % громадян є клієнтами якогось банку країни, а ця система дозволяє авторизуватись через банк, який до неї підключений та надає доступ порталу до даних громадянина.

Оскільки немає чітко визначеної процедури і вимог до авторизації портал повинен забезпечувати можливість авторизації громадянина через всі доступні сервіси. До Порталу державних послуг iGov підключені всі можливі способи авторизації. Але проблему авторизації можна вирішити також за допомогою системи інтеграції API –це універсальний метод інтеграції будь-яких систем.

Найважчим в популяризації електронних сервісів є залучення громадян старшого віку, яким у силу свого віку важко досягнути необхідність використання мережі Інтернет, тому тут також варто оцінити чи взагалі є доцільним навчання громадян. На нашу думку маркетинг таких проектів повинен розроблятися окремо від технологічної та архітектурної складової проекту, необхідно сформулювати власну стратегію просування сервісів на ринку державних послуг.

Всі вище зазначені необхідні умови для впровадження е-урядування будуть неефективними в разі відсутності ефективного менеджменту, керівництва проектом. Оскільки портал не є окремою компанією або організацією, а є саме проектом, він не потребує значної кількості працівників які в ньому задіяні, оскільки в такому випадку буде надто складно ним керувати.

З точки зору управління інноваційними технологіями, менеджмент Порталу державних послуг iGov показує кращі результати в процесі управління проектом, оскільки кількість послуг з кожним днем збільшується, а географія розширюється.

Виникає також питання чи обов'язково е-урядування передбачає надання електронних послуг на безоплатній основі чи таки варто в кінцевому результаті зробити сервіс платним. Це дуже суб'єктивне питання оскільки з однієї сторони історично склалося так що в нашій країні громадяни не звикли платити гроші за те, що можна отримати безкоштовно, з іншої сторони навіть за наявності

повністю готового сервісу він повинен також якимось чином себе утримувати. Якщо портал буде безкоштовним для користування громадянами це призведе до того, що на утримання порталу необхідно буде використовувати кошти з державного бюджету, з другого боку оплата за використання електронного сервісу може призвести до негативного ставлення громадян до ресурсу.

Оскільки впровадження е-урядування це досить вартісна річ ми вважаємо, що цілком ймовірно, що користування сервісами має бути платним. Проте, ця система повинна бути побудована іншим чином, якщо громадянин готовий чекати на отримання послуги довший період часу, так як це передбачено законом, тоді сервіс буде безкоштовним. У разі, якщо громадянин бажає отримати результат послуги в прискорені терміни, він повинен заплатити певну суму за прискорений розгляд, ця сума буде ділитись між бюджетом державного органу виконавця послуги та бюджетом порталу. Така система у разі її запровадження принесе величезну користь, портал може компенсувати видатки на своє утримання державою, а окремі місцеві бюджети будуть наповнюватись за допомогою прискореного розгляду звернень їхніми працівниками.

Таким чином, впровадження е-урядування в органах влади будь-якого рівня дасть змогу спростити, прискорити та піднести на світовий рівень процеси взаємодії державного управління з громадянським суспільством та потребами бізнесу [8].

Сформулюємо наступні пропозиції практичного використання результатів дослідження щодо основних напрямків впровадження технологій е-урядування в органах влади в цілому:

- побороти інформаційну нерівність на різних рівнях влади;
- організувати електронний документообіг в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування;
- створити демократичний простір для обговорення та взаємодії між громадянами та органом влади;
- забезпечувати можливості звернення громадян до органів державної

влади через ІТ;

- удосконалювати системи інформаційних представництв органів влади регіонального рівня на основі забезпечення реалізації запитів громадян і надання адміністративних послуг через ІТ.

Не викликає сумніву, що е-урядування є незамінним компонентом інформаційного суспільства. Для його (е-урядування) розвитку необхідна синергія держави з одного боку та її громадян з іншого.

Фахівці виокремлюють такі основні негативні чинники, що перешкоджають процесу впровадження і застосування елементів е-урядування:

- відсутність зацікавленості і, відповідно, підтримки процесу впровадження з боку вищих інституціональних рівнів управління державою;
- постійні структурні зміни і швидкоплинність кадрів в органах публічної влади;
- низький рівень професійної підготовки державних службовців, котрі працюють з електронними документами;
- відсутність системи оцінювання показників е-урядування на регіональному і локальному рівнях;
- недосконалість системи оцінки е-урядування, зокрема якості наданих органами публічної влади послуг;
- несформованість уніфікованих критеріїв функціонування системи електронного документообігу;
- низький рівень інтегрованості електронного документообігу у системі взаємодії органів публічної влади між собою;
- відсутність/недосконалість інформації щодо основних показників ефективності впровадження і застосування елементів е-урядування;
- відсутність стратегічного планування і прогнозування процесу впровадження е-урядування;
- розвиток недобросовісної конкуренції і спроби монополізації ринку електронного цифрового підпису і електронного документообігу;
- неповний обсяг послуг, що надаються органами публічної влади із

застосуванням елементів е-урядування;

- низький рівень грамотності населення щодо використання електронних послуг;
- недостатнє матеріально-технічне та інше ресурсне забезпечення процесу;
- недосконалість нормативно-правової бази процесу впровадження та застосування е-урядування;
- потреба уніфікації документів в системі електронного документообігу в органах публічної влади;
- недостатній рівень інтерактивності сайтів органів публічної влади;
- обмежений або відсутній доступ юридичним і фізичним особам до державних інформаційних ресурсів зі спробами їх комерціалізації [9].

Шляхами вирішення проблем впровадження і застосування е-урядування у Полтавському районі можуть бути такі:

- удосконалення нормативно-правової бази е-урядування;
- створення автоматизованої інформаційно-комунікаційної системи «Кабінет мешканця»;
- створення єдиної інформаційної картки громадянина Полтавського району, яка би була уніфікована для роботи в системах електронного документообігу різних органів публічної влади та складалася із таких блоків інформації: ідентифікаційний блок (паспортні дані, ідентифікаційний код, відбитки пальців, цифровий підпис); фінансовий блок (банківські рахунки, податкові платежі, кредитна історія, розрахунки щодо проживання тощо); соціальний блок (призначені соціальні виплати; субсидії тощо); блок освіти (інформація щодо здобутої власником картки освіти, цифрові копії отриманих дипломів про освіту тощо); блок про здоров'я (стан здоров'я громадянина (амбулаторна картка, дані аналізів, історій хвороб (у випадку лікування у стаціонарі)), дані щодо листків непрацездатності, призначене лікування, рецепти, рекомендації по реабілітації, профілактиці (для жінок – додатково інформація щодо перебігу вагітності, пологова історія тощо; для дітей і

підлітків – ще додатково – картка проведення імунопрофілактики та щеплень тощо).

Тобто різні органи публічної влади будуть мати змогу працювати із загальною (незашифрованою) інформацією про громадянина, а також (після введення відповідного паролю) з даними, необхідними для здійснення їхньої професійної діяльності згідно з компетенцією цього органу чи закладу.

Таблиця 3.1

Очікувані результати від впровадження управлінських рішень щодо впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів влади Полтавського району Полтавської області

Зміст заходів	Очікуваний результат
Виконання органами публічної влади Закону України «Про доступ до публічної інформації»	1. Підвищення відкритості діяльності органів публічної влади району. 2. Підвищення рівня прозорості процесу прийняття рішень. 3. Формування довіри громадян органів публічної влади району. 4. Підвищення рівня контролю з боку громадськості за діяльністю органів публічної влади району.
Ухвалення районної Програми інформатизації та розвитку електронного урядування	5. Підвищення суспільно-корисної активності територіальних громад району.
Запровадження єдиної системи електронного документообігу в органах влади району	6. Зростання рівня комунікативної активності територіальних громад району.
Запровадження нових електронних сервісів на офіційному вебсайті «Кабінет мешканця»	7. Зменшення кількості ухвалених незаконних рішень влади шляхом оприлюднення планів виконання поточних завдань і загальних звітів про діяльність органів публічної влади, проектів нормативно-правових актів. 8. Попередження незаконності та проявів корупції в діях чи бездіяльності посадових осіб органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.
Створення електронної системи розсилки всіх проектів рішень та нормотворчих документів для зацікавлених інститутів громадянського суспільства	9. Підвищення правосвідомості як самих представників органів влади, так і громадськості. 10. Спрощення доступності публічної інформації для пересічних громадян шляхом доступу до створених вебсайтів. Забезпечення зворотного зв'язку з жителями.
Впровадження єдиної інформаційної картки громадянина	11. Запровадження системи електронного документообігу надасть змогу підвищити ефективність роботи всіх складових системи управління: пришвидшення руху документів, забезпечення своєчасності їх розгляду, скорочення строків підготовки та прийняття управлінських рішень шляхом автоматизації процесів колективного створення та використання документів; знизити екологічне навантаження та скоротити видатки на канцелярське приладдя. 12. Підвищення рівня комп'ютерної грамотності населення загалом, а також декретованих її верств люди похилого і старшого віку) зокрема. 13. Доступу до елементів електронного урядування людей з обмеженими можливостями (інклюзивне е-урядування). 14. Забезпечення діяльності і розвиток е-простору території, як компоненту е-простору району, регіону та країни в цілому.

Отже, впровадження е-урядування як інноваційного процесу, повинне передбачати комплексну підготовку цього процесу: нормативно-правову, організаційну, матеріально-технічну, фінансово-економічну і соціально-

психологічну компоненти. При цьому, треба враховувати, що соціально-психологічну підтримку потрібно забезпечити на всіх етапах процесу впровадження і власне від цього залежатиме якісна характеристика кінцевого результату. Також необхідно використовувати досвід роботи зарубіжних країн, з урахуванням вітчизняних особливостей, що сприятиме становленню нових стандартів взаємовідносин між владою та суспільством, а також вести кадрову політику органу влади у відповідності до вимог сьогодення.

Висновки до розділу 3

Узагальнюючи усе зазначене вище, можна зробити висновок, що суть е-урядування зводиться до забезпечення для громадян, у першу чергу, прозорості, відкритості та якості функціонування чи діяльності органів влади без зайвої бюрократії. Усі передумови е-урядування в основному зводяться до таких, як правові, організаційні, технологічні та кадрові.

Реалізація запропонованих заходів може призвести до таких очікуваних короткотермінових та довготермінових результатів: підвищення прозорості в діяльності органу місцевого самоврядування; підвищення рівня контролю з боку громадськості за діяльністю органу місцевого самоврядування; підвищення достовірності, повноти та оперативності подання громадянам інформації; підвищення суспільно-корисної активності громадян, залучення їх до вирішення місцевих соціально-економічних, екологічних проблем; підвищення рівня правової та економічної освіти населення; зростання довіри суспільства до діяльності органів місцевого самоврядування.

Саме відкритість органів влади є необхідною умовою для розвитку і зміцнення демократії, що сприятиме підвищення взаєморозуміння і взаємодії влади і громадськості, забезпеченню прав і свобод людини і громадянина, розвитку суспільства і держави, інтеграції України до світового інформаційного простору.

Попри використання новітніх технологій варто враховувати той факт, що

обрані ресурси повинен бути легким у використанні, як громадянами у процесі замовлення тієї чи іншої послуги, так і працівниками в процесі опрацювання звернень.



ВИСНОВКИ

Вивчено результати досліджень Transparency International в Україні щодо прозорості діяльності органів влади міста та міст Полтавської області зокрема. Аналізовані міста Полтавської області мають середній рівень прозорості. Для покращення рейтингових показників, мерам досліджуваних міст потрібно неухильно дотримуватися чинного законодавства та врахувати в подальшій роботі рекомендації зазначеної організації.

Проаналізовано веб-сайт Полтавської облдержадміністрації та визначено, що доступність послуг громадянам області в режимі онлайн – є беззаперечною вимогою часу, особливо для осіб, що не мають змоги фізично отримати необхідний документ.

Забезпечення відкритості та прозорості діяльності Полтавської облдержадміністрації регламентовано рядом чинних законодавчих актів та внутрішніх регуляторних актів. Робота з розгляду інформаційних запитів здійснюється відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», керівництвом здійснюється постійний контроль за якістю, своєчасністю та повнотою надання відповідей запитувачам, проводиться аналітична робота.

Офіційний сайт Полтавської облдержадміністрації виконує свої основні функції щодо забезпечення доступу до публічної інформації, адже розділи достатньо наповнені необхідною інформацією, що забезпечує реалізацію принципу прозорості, врахування громадської думки при прийнятті рішень.

Помічено, що у зв'язку з реформою децентралізації, яка відкрила величезні можливості для впровадження е-уряду в діяльність органів публічної влади, виникає проблема впровадження єдиної централізованої системи надання послуг, без законодавчо визначеної процедури.

Оскільки е-урядування повинно розроблятися на засадах прозорості та демократичності ми вважаємо, що саме громадяни є тим стимулом до змін, які необхідні на даному етапі в Україні.

Координуюча роль держави у процесах формування інформаційного суспільства є необхідною у процесі взаємодії державних органів, громадянського суспільства, приватних бізнес-структур, міжнародних і національних неурядових організацій для побудови вільного інформаційного суспільства. Нормативно-правові акти повинні визначати національну політику і сприяти стабільності, передбачуваності і добросовісній конкуренції.

Варто впроваджувати електронні інструменти для забезпечення участі громади в управлінських процесах – проводити громадські слухання за допомогою відеозв'язку, надавати можливість дистанційної постановки питань напередодні засідань органів місцевого самоврядування, використовувати систему онлайн-реєстрації дітей до закладів шкільної та дошкільної освіти.

Робити веб-сайти доступнішими, зокрема забезпечити інтуїтивний доступ до основних розділів, зручну систему пошуку документів і новин. Зробити веб-сайти інклюзивними, створити версію для людей з порушеннями зору.

На основі вищезазначеного аналізу, розроблено пропозиції практичного використання результатів дослідження щодо впровадження технологій е-урядування:

- побороти інформаційну нерівність на різних рівнях влади;
- організувати електронний документообіг;
- створити демократичний простір для обговорення та взаємодії між громадянами та органом влади;
- забезпечувати можливості звернення громадян до органів державної влади через ІТ;
- удосконалювати системи інформаційних представництв органів влади регіонального рівня на основі забезпечення реалізації запитів громадян і надання адміністративних послуг через ІТ.

Застосування запропонованих заходів дозволить органам публічної влади не лише покращити власний імідж серед населення, а й скоротити видатки громадян на отримання потрібних державних послуг, час, та дасть населенню можливість брати участь у прийнятті рішень щодо розвитку своєї громади.