

**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

11 грудня 2023 року

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему: **«Використання електронних сервісів у діяльності органів  
місцевого самоврядування»**

виконав здобувач вищої освіти заочної форми навчання

**Єгоров Ігор Володимирович**

Керівник кваліфікаційної роботи

Ольга СЕРДЮК

Полтава – 2023 року

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Активне застосування та використання цифрових технологій в державних органах дозволяє змінювати всі сфери суспільного життя та призводить до появи такого глобального явища, як «цифровізація». Цифрова трансформація на основі цифровізації державного управління – це неминуче майбутнє України як частини розвиненого сучасного світу. Успіх цих змін та їхній вплив на добробут українців залежатиме від того, наскільки швидко та в яких масштабах відбудеться така трансформація.

У сучасному публічному управлінні питанням електронного урядування, електронної демократії та діджиталізації публічної сфери приділяли увагу в своїх роботах А. В. Акімов [1], В. В. Балінський [3], О. О. Галус [6], С. А. Дяченко [11], А. І. Семенченко та В. М. Дрешпак [14-15], О. В. Євсюкова [16], К. В. Кислюк [121], І. В. Костенко [2], Костецька Т. А. [23], Н. А. Литвин та Л. В. Крупнова [24], О. Г. Мазур [27], А. Мацокін [28], О. Б. Мосій [31], М. О. Полупан [35], Г. Ю. Разумей та М. М. Разумей [47], К. Саркісова [51], Д. Спасібов [53], О. В. Чеберяко [58], С. А. Чукут та В. І. Дмитренко [59] та ін. Віддаючи належне їх науковим напрацюванням, слід зауважити, що дослідження мають загально науковий сенс і носять більш описовий характер. В наукових розвідках не знайшло належного висвітлення питання особливостей діджиталізації публічної сфери на рівні територіальних громад, що зумовлює актуальність цієї теми.

**Зв'язок роботи з науковими темами.** Кваліфікаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт ПДАУ за темою: «Формування ефективної системи публічного управління в Україні» (номер державної реєстрації 01170003104).

**Мета дослідження:** обґрунтування основних напрямків розширення використання електронних сервісів у діяльності органів місцевого самоврядування (ОМС) як засобу забезпечення їх відкритості і прозорості.

**Завдання дослідження.** Відповідно до мети дослідження були поставлені

такі завдання:

- дати сутнісну характеристику понять «електронне урядування» та «електронна демократія»;
- охарактеризувати забезпеченість та задоволеність громадян е-сервісами, що характеризує ефективність е-урядування, е-демократії;
- здійснити порівняльну оцінку рівня розвитку електронного урядування в Україні та ряді європейських країн;
- проаналізувати стан використання електронних сервісів у діяльності ОМС;
- охарактеризувати можливості використання цифрових сервісів Платформи «Дія. Цифрова громада» в процесі цифрової трансформації на місцевому рівні;
- обґрунтувати основні напрями розширення використання електронних сервісів у діяльності ОМС як засобу забезпечення їх відкритості і прозорості.

**Об’єктом дослідження** обрано сукупність теоретичних та практичних аспектів використання електронних сервісів у діяльності ОМС як засобу забезпечення їх відкритості і прозорості.

**Предмет дослідження:** рівні розвитку електронного урядування в Україні та ряді європейських країн, стан та основні напрями розширення використання електронних сервісів у діяльності ОМС Полтавського району Полтавської області.

**Методи дослідження.** Для досягнення зазначеної мети використано сучасну наукову методологію, що зумовило вибір відповідних методів дослідження. Методичне забезпечення дослідження ґрунтується на поєднанні таких методів, як описовий (опис існуючих практик використання електронних сервісів у діяльності ОМС), абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), порівняння (вивчення динаміки E-government Development Index (EGDI) та Networked Readiness Index (NRI)) та ін.

**Інформаційна база:** закони України, наукові праці вчених за темою дослідження, довідково-нормативні матеріали, інформація із мережі Internet,

інформація з офіційних сайтів ОМС Полтавського району Полтавської області.

**Практичне значення одержаних результатів.** Опрацьовані у кваліфікаційній роботі теоретичні положення, висновки і пропозиції можуть бути використані у практиці використання електронних сервісів у діяльності ОМС Полтавського району Полтавської області як засіб забезпечення їх відкритості і прозорості.

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі доповіді на міжнародній науково-практичній конференції та публікації в збірнику матеріалів наукових досліджень.

**Публікації.** За результатами проведеного дослідження опубліковано тези:

«Використання цифрових сервісів Платформи «Дія. Цифрова громада» в процесі цифрової трансформації на місцевому рівні», які розміщені в збірнику матеріалів III Міжнародної науково-практичної конференції «Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика», м. Полтава, 28 листопада 2023 р.;

«Використання електронних сервісів у діяльності органів місцевого самоврядування», які включені до збірника матеріалів наукових досліджень молодих учених [кафедри публічного управління та адміністрування] Полтавського державного аграрного університету «Територія науки», 2023 р., Полтава.

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи.** Робота викладена на 65 сторінках, складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 71 найменувань, 3 додатків. Кваліфікаційна робота містить 10 таблиць, 5 рисунків.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖЕТАЛІЗАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДКРИТОСТІ І ПРОЗОРОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВЛАДИ

### 1.1. Сутнісна характеристика понять «електронне урядування» та «електронна демократія»

Останнім часом ми все частіше чуємо про електронну демократію та електронний уряд. Проте значна частина інформації та пропозицій в Україні стосується держави загалом. Але якщо ці механізми не будуть запроваджені на місцях, то така діяльність матиме не дуже ефективний результат. Хоча наша країна вже перебуває на етапі активного впровадження електронного урядування на місцевому рівні, залишається ще багато питань, які потребують вирішення.

У науковій літературі можна зустріти різні трактування поняття «електронне урядування», але всі вони мають приблизно однаковий зміст. За словами А. Мацокіна, е-урядування для ОМС – це спосіб організації місцевого самоврядування за допомогою програмно-технічних засобів та систем локальної інформаційної мережі, що забезпечує відкритість і прозорість діяльності ОМС, органів, своєчасність і повноту отримання інформації про діяльність органу, просте та економічне щоденне спілкування громадян з місцевою владою, представниками бізнесу та громадськими організаціями [28].

В інших джерелах під «електронним урядуванням» розуміють спосіб організації державної влади за допомогою систем локальної інформаційної мережі та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечують роботу певних сервісів у режимі реального часу та щоденне спілкування громадян з офіційними державними органами. заклади є максимально простими та доступними [13, с. 6]. У наведених визначеннях електронний уряд визначається як спосіб організації діяльності.

Д. Спасібов теж, досліджуючи електронне урядування в системі сучасних

концепції публічного управління визначає «електронне урядування» як «форму організації публічного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та ОМС з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [53].

Та є й інші погляди, де наприклад, це поняття розкривається не як спосіб, а як форма організації цієї діяльності. Так, у Розпорядженні КМУ від 20.09.2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» е-урядування є формою 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 [46].

Концепцією розвитку електронного урядування в Україні передбачено, що вона покликана підтримати координацію та співпрацю органів влади для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування, просування ідеї реформування державного управління та децентралізації на базі широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усій країні, а також сприяти реалізації першочергових пріоритетів, визначених Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» [55].

Ряд авторів при визначенні електронного урядування акцентують на можливості альтернативного способу надання державних послуг в електронній формі. Електронне урядування згідно цього підходу можна синонімізувати як цифровий уряд, онлайн-уряд або в певному контексті трансформаційний уряд, який орієнтується на використання Інтернет-технологій як платформи для обміну інформацією, надання послуг та взаємодії з громадянами, підприємствами тощо. Таким чином, електронне урядування – це електронне надання урядової інформації та послуг 24 години на день, сім днів на тиждень.

Г. І. Жекало, М. Я. Заяць, О. В. Вакун [19] зазначають, що згідно з

технологічним підходом, термін «електронний уряд» має певний тимчасовий характер і зникне, як тільки державне управління буде впроваджено повсюдно, паралельно діючи в електронному вигляді. Відповідно, електронне урядування може бути застосоване до всіх послуг, які держава надає громадянам, і може бути виражене як модель діяльності держави в контексті модернізації державного апарату. Така модель діяльності може бути відображена підтримкою економічної, правової, політичної, адміністративної та громадянської єдності країни.

Електронне управління можна розглядати як один із способів регулювання суспільних відносин. Його існування та діяльність має відбуватися за певними принципами. У загальному розумінні принципи – це основоположні ідеї, що визначають зміст і метод правового регулювання. ООН виділяє такі принципи функціонування інституту «електронного уряду» як наднаціональної інституції [22]: використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі функціонування; стимулювання участі громадян у процесі прийняття управлінських рішень; підвищення відповідальності за діяльність державних органів; прозорість процесу управління; ефективність управління.

Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні, електронне урядування в Україні базується на таких принципах:

- цифровий за замовчуванням – пріоритетне забезпечення будь-якої діяльності органів влади в електронній формі;
- одноразове внесення даних – фізичні та юридичні особи передають повторно використані компетентними органами дані лише один раз до органів державної влади для надання публічних послуг та виконання інших службових повноважень відповідно до вимог захисту інформації та персональних даних.
- сумісність за замовчуванням – проектування та експлуатація інформаційно-телекомунікаційних систем в державних органах за єдиними відкритими вимогами та стандартами [46].

Реалізація проектів електронного урядування в Україні здійснюється у співпраці з усіма державними структурами та ОМС за підтримки міжнародних

партнерів. Довгі черги для придбання державних послуг замінили на електронну форму реєстрації через портал державних послуг. Завдяки запровадженню системи «єдиного вікна» значно скоротилися витрати часу на отримання низки послуг. Спрощено процедуру закупівлі державних послуг [27].

Слід також зазначити, що впровадження платформи електронної демократії на основі системи електронного урядування, сприяння альтернативним механізмам участі громадян у діяльності державних органів усіх рівнів з метою підвищення якості прийнятих рішень, а також вирішення складних проблем, на які не вистачає внутрішніх ресурсів уряду, стимулює як державних службовців, так і громадян до використання інновацій [21].

Термін «електронна демократія» або «е-демократія» в Україні як і в інших країнах світу часто вживають представники ЗМІ, державних органів та ОМС, громадські активісти. Термін вперше з'явився в США і незабаром став поширеним у багатьох країнах світу.

Рада Європи характеризує зміст процесів «електронної демократії» як застосування інформаційно-комп'ютерних технологій (ІКТ) для розширення участі громадян на всіх етапах формування державних рішень з боку урядів, політичних партій, учасників місцевих, регіональних, національних або міжнародних політичних процесів. Тобто термін «електронна демократія» означає політичну систему, в якій ІКТ застосовуються для реалізації базового призначення демократичного процесу, зокрема, безперешкодного доступу до суспільно значущої інформації, свободи слова, залучення до державного управління (вільне обговорення та вибори, референдуми тощо) [14].

Термін електронна демократія відображений у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні (постанова Кабінету Міністрів України 15 травня 2013 р. № 386-р) [54]. Відповідно до Стратегії, електронна демократія – це форма суспільних відносин, у якій громадяни та організації залучаються до державного будівництва та управління державою, а також до процесу муніципального управління шляхом активного залучення інформаційно-комунікаційних технологій.

Електронна демократія – це форма суспільних відносин, у якій громадянське суспільство залучається до державного будівництва та управління державою, а також до процесів на рівні місцевого самоврядування за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [20]. Поряд з поняттям електронної демократії зазначаються поняття е-економіка, е-комерція, е-послуги, е-культура, електронна освіта, електронна медицина. Зауважимо також, що останнім часом поруч з мовним запозиченням «електронна демократія», «електронна послуга» та ін. увійшли «цифровізація» (диджиталізація, дигіталізація), і його похідні – цифрова демократія [68], цифровий підпис, цифрові права, «кібер-» – кібердемократія [68, 69], а також інформаційна демократія [29], тощо.

До розуміння поняття «електронна демократія», на думку цілого ряду науковців, існує два підходи: вузький та широкий. За вузького погляду на розуміння змісту «електронної демократії» вона вказує на використання ІКТ для забезпечення прав населення (електронна підтримка). При цьому осучаснюються інструменти подання заяв, звернень, запитів до компетентних органів від імені адресантів. Отже, електронна демократія властива насамперед для процесів управління державними справами, державними закупівлями, посиленні контролю за статками державних службовців в їх кореляції до отриманих доходів, публічних дебатах, відкритих бюджетах, бюджетах участі громадськості тощо. Електронна демократія в широкому розумінні передбачає залучення громадян до вирішення різноманітних суспільно-політичних проблем за допомогою сучасних інформаційних технологій [10]. Ми будемо розглядати електронну демократію саме в контексті активного залучення громадян.

К. Саркісова зазначає, що термін «електронна демократія» часто вживається, коли для організації політичного процесу використовуються комп'ютерні технології [51]. Вона також погоджується, що у вузькому значенні цього поняття означає використання громадянами інформаційно-телекомунікаційних технологій для участі в конституційній діяльності з управління державою та місцевими громадами.

Е-демократія є однією зі стратегій розвитку народовладдя, демократичних інститутів та процесів і поширення цінностей народовладдя. Е-демократія збагачує традиційні інструменти демократії і є взаємопов'язаною з ними [48]. Електронна демократія охоплює всі електронні засоби, що упрощує для громади контроль діяльності лідерів/політиків у публічній сфері.

На думку А. В. Акімова, електронна (цифрова демократія) – це форма політичної організації, притаманна інформаційному суспільству, що об'єднує в собі властивості безпосередньої і плебісцитної демократії, а також можливості ІКТ [2]. Електронна демократія означає: ключові рішення приймаються безпосередньо громадянами шляхом плебісцитів в інформаційній мережі; громадяни мають право на законодавчу ініціативу та контроль за дотриманням закону; відмова в багатьох випадках від принципу пріоритету більшості, і перехід до консенсусних рішень.

Наявності відповідних технологій, платформ для електронної участі ще недостатньо і для стимулювання участі населення. Надзвичайно важливо також чітко усвідомлювати цілі електронної участі.

Цілі е-демократії не відрізняються від цілей дієвого управління – це відповідальність, прозорість, підзвітність, соціальне згуртування, довіра до демократії, доступність, участь, інклюзивність, субсидіарність, включення, проведення дискусій (рис. 1.1).

Зазначимо, що надзвичайно важливою для будь-якого типу е-демократії є довіра. Вона тісно поєднана доступністю, прозорістю і відповідальністю суб'єктів суспільних відносин.

Е-демократія забезпечує зростання участі окремих осіб і груп. Це має призвести до більш колективного ухвалення думки. Е-демократія також означає зростання рівня підтримки та посилення участі з боку населення; вона в першу чергу охоплює сектори, в яких інститути громадянського суспільства беруть участь у формальних і неформальних програмах дій, а також у формуванні та прийнятті рішень публічних органів. Нарешті, е-демократія вимагає сталого створення відкритих публічних просторів, де інформація, діалог, спілкування,

дебати та громадяни можуть об'єднатися, щоб захищати свої громадянські інтереси [14].

Можна також сказати, що суспільство має дві основні практичні цілі в процесі реалізації е-демократії: громадяни задіяні у генеруванні державної політики з використанням електронних інструментів; державні органи та ОМС реалізують державну політику на засадах прозорості державного управління.

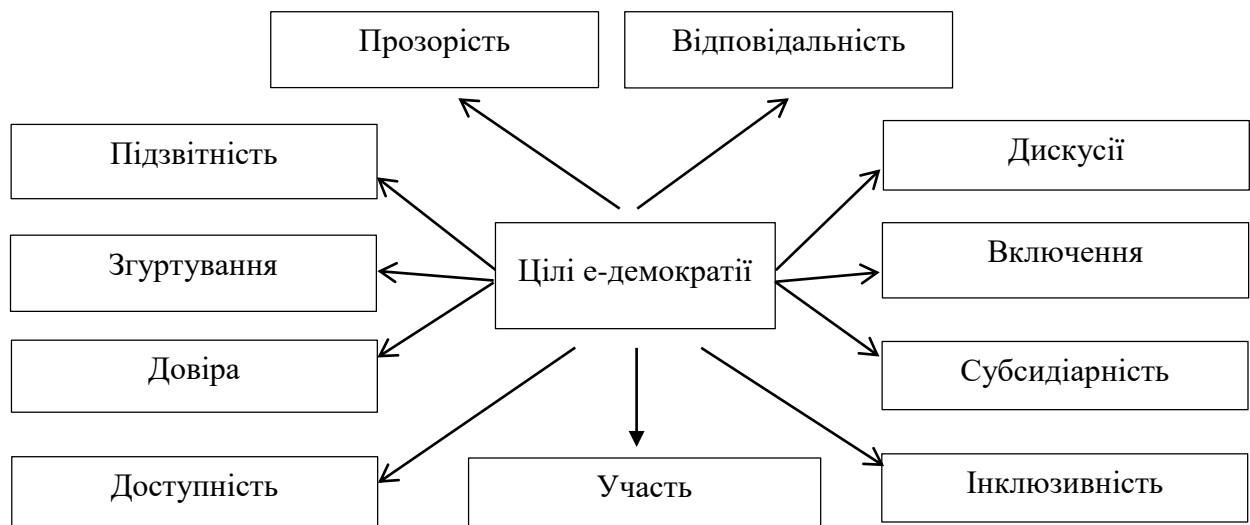


Рис. 1.1. Цілі е-демократії [4]

Варто зазначити про існування двох підходів до означення науковцями співзалежності електронної демократії та електронного уряду, що спираються на різні моделі застосування ІКТ у процесах суспільно-економічного розвитку: «демократичну» (е-демократія) та «адміністративну» (е-урядування) [14]. Один підхід розглядає електронну демократію як невід'ємну частину електронного урядування, що трактується як електронне впровадження легітимних демократичних методів чи процедур ухвалення рішень (технологічні аспекти – електронні вибори, електронне плебісциту). Інший підхід, розглядає електронний уряд як частину електронного народовладдя. Електронний уряд є ваговою складовою електронної демократії, проте він не є повним відображенням, оскільки охоплює не лише взаємодію населення з владою, а й

всю мережу соціальної взаємодії громадян, організацій та установ з допомогою електронної комунікації.

А. Мацокін розширює поняття електронного урядування до поняття електронного народовладдя та розуміє місцеве самоврядування як форму улаштування місцевої влади за допомогою програмного забезпечення та місцевих інформаційних мереж, які забезпечують транспарентність місцевої влади, своєчасний та абсолютний доступ до даних про місцеві ради та їх реалізацію їх функцій, легке та доступне поточне спілкування з органами влади, населенням, представниками підприємницьких структур та НУО [28].

В Україні поняття електронної демократії та електронного уряду вже давно ототожнюються, з акцентом на останнє. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» не мав поняття електронної демократії [43]. Концептуальні засади державної політики у сфері розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначені, насамперед, у низці законодавчих актів: Закони України «Про Національну програму інформатизації» (1998 р.) [43], «Про електронний документ та електронний документообіг» (2004 р.) [38], «Про електронний цифровий підпис» (2004 р.) [39], «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» (2007 р.) [44], «Про інформацію» (2011 р.) [42], «Про доступ до публічної інформації» (2011 р.) [37], «Про захист персональних даних» (2011 р.) [41], «Про адміністративні послуги» (2012 р.) [36] тощо.

З 2017 р. в Україні зміст поняття електронної демократії регулюється Концепцією електронної демократії до 2020 р. (яка існує в рамках демократичної моделі) і трактується як «форма суспільних відносин, у якій громадяни та організації залучаються до державного будівництва та державного управління, а також місцевого самоврядування шляхом активного залучення інформаційно-комунікаційних технологій у процесах народовладдя, що забезпечує посилення участі, ініціативи та залучення громадян до суспільного життя на національному, регіональному та місцевому рівнях; покращити прозорість алгоритму ухвалення

рішень, а також підзвітність інститутів народовладдя; покращити реагування органів влади на заяви, скарги, клопотання громадян; сприяти громадським обговоренням та привернути увагу громадян до алгоритму ухвалення рішень [47].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні на період до 2020 р. передбачала трансформаційний шлях для майбутнього розвитку е-урядування. Він заснований на розширенні перспектив е-урядування та скороченні державних витрат на використання актуальних інноваційних методів роботи, методологій і технологій (Інтернет речей, хмарна інфраструктура, Blockchain, Mobile ID, shareding economy, просування методики опрацювання даних великих обсягів (Big Data нормативно-правове врегулювання принципів «цифровий за замовчуванням», «одноразового включення» та «відповідності за замовчуванням», а також використання перспективних форм для завдань і проєктів розвитку електронного урядування, у тому числі державно-приватного партнерства [28].

Основні правила та перспективи розвитку е-демократії також визначені Стратегією державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [44] та Планом дій з впровадження в Україні ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» [40].

Суб'єктами прикладання та просування електронної демократії є, насамперед, державні органи. Основні завдання Уряду України у сфері електронної демократії та електронного урядування реалізує Міністерство цифрової трансформації України (далі – Міністерство), на яке покладено відповідальність за розвиток електронного народовладдя та розбудову е-уряду; діджиталізацію; застосування та взаємодію національних електронних інформаційних ресурсів, зменшення цифрового відставання з врахуванням Торонтських принципів тощо.

Узагальнюючи усе зазначене вище, можна зробити висновок, що суть електронного урядування та електронної демократії зводиться до забезпечення, у першу чергу, громадянам прозорості, відкритості та якості функціонування чи

діяльності органів влади без зайвої бюрократії. Наслідками їх запровадження буде відкритість та прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, економія часу та матеріальних ресурсів, підвищення якості надання адміністративних послуг.

## **1.2. Забезпеченість та задоволеність громадян е-сервісами як показник ефективності е-урядування, е-демократії**

Вітчизняний досвід переконує, що основи застосування та використання електронних комунікацій та цифрових технологій місцевою владою не відповідають вимогам сучасності. Як наслідок, зокрема, неможливість надання різноманітних якісних інформаційних послуг, нерівний доступ місцевих жителів до регіональних інформаційних ресурсів, структурних інформаційних підрозділів органів місцевого самоврядування («цифрова нерівність») та гарантованої законом публічної інформації. Як наслідок, це не лише зниження довіри до державних органів, а й неможливість забезпечення та достатньої реалізації колективних та індивідуальних муніципальних прав і свобод [23].

Досвід зарубіжних країн свідчить, що основним показником ефективності електронного уряду є задоволеність громадян електронними послугами [32, с. 72]. На місцевому та регіональному рівнях громадян більше цікавлять такі послуги: послуги соціального захисту, електронне законодавство, електронні комунальні послуги (електронне замовлення на вивіз сміття, утримання доріг, отримання дозволів), онлайн-сплата податків та зборів, пошук роботи.

Серед завдань ОСМ – інформування про свою діяльність, спілкування з громадянами. Основою електронного урядування, сполучною ланкою між чиновником і громадянином фактично вебсайт. Якість вебсайту можна оцінити за етапом, на якому знаходиться наповнення його змісту: 1) інформування; 2) зворотний зв'язок; 3) операції; 4) інтерактивні інтегровані послуги; 5) електронна система державного управління; 6) система електронного виявлення заповіту та

електронного судового провадження. Аналіз офіційних вебсайтів ОМС показав, що за останні роки спостерігається збільшення кількості та змісту інформації. Водночас мало уваги приділено бюджету, тарифам та пільгам, інформації про майновий стан депутатів, стан та використання комунального майна, оголошенням про земельні аукціони та конкурси та їх результати, звітній документації, проведенню роботи. плани та графіки засідань, земельні питання [31, с. 204]

З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій з метою розширення можливостей громадян формувати державу та брати участь у державному управлінні та місцевому самоврядуванні розширюється досвід використання таких електронних засобів взаємодії: е-середовище, е-вибори, е-референдуми, е-ініціативи, е-посередництво, е-опитування, е-голосування, е-консультація, е-звернення (петиції), е-агітація [12].

В Україні сьогодні найбільш широко використовуваними інструментами засобами демократії, як на національному, так і на місцевому рівнях, є електронні консультації, електронні опитування, електронні закупівлі, електронні звернення, бюджети участі, документообіг. Також були створені джерела для публікації відкритих наборів даних, включаючи електронні платформи, такі як «Громадянське суспільство і влада», «Розумне місто» чи «Єдина система місцевих петицій» та інші, які поєднують у собі кілька електронних засобів участі.

Проблеми розповсюдження електронних послуг – ціна, відсутність Інтернету, парку ІТ-рішень, дороге програмне забезпечення та його обслуговування; застаріла комп'ютерна техніка; низька мотивація та/або обмежені ресурси в ОМС щодо розвитку електронного урядування.

На місцевому рівні можна спостерігати такі тенденції: більшість органів місцевого самоврядування не прийняли окремого документа щодо розвитку електронної демократії, але є програми з окремими елементами стратегії впровадження електронного урядування; громадськість нічого не знає про ці програми, оскільки вона погано поінформована про нещодавні законодавчі

зміни, спрямовані на розширення можливостей електронної демократії, а місцеві органи влади не мають фінансової та організаційної спроможності поширювати інформацію серед громадян про нові електронні медіа; відсутність повного фінансування впровадження елементів електронної демократії; пасивність громадян у використанні доступних засобів електронної демократії; громадяни не до кінця розуміють, для чого потрібні електронні послуги; через різноманітність доступних послуг електронної демократії громадяни плутаються у їх використанні [52, с. 3].

В Україні створено правову базу для розвитку електронного урядування, але є потреба передбачити відповідні заходи в програмах розвитку місцевого самоврядування. Механізми реалізації електронного зв'язку та електронного урядування можуть бути передбачені у локальних нормативних актах, наприклад, у статутах територіальних громад та заходах щодо його формування – у місцевих та регіональних програмах розвитку місцевого самоврядування чи громадянського суспільства.

Радою Європи підготовлено розгорнутий план впровадження політики е-демократії – Керівництво № 1 до Рекомендацій «Загальні інструменти та принципи для електронної демократії» [12]. Зокрема визначено чіткий перелік перспективних інструментів е-демократії (рис. 1.3). Крім того, Рекомендації визначають політики, які слід впроваджувати на постійній основі. Однією з них є політика щодо усунення цифрової неграмотності та цифрової нерівності, посилення можливостей участі всіх громадян у електронній демократії. Повноваження в цій галузі передбачені в основному для державних установ та неурядових організацій, фінансування – з державного бюджету. Завданням політики є підвищення рівня участі всіх громадян.

Полупан М. О. переконана, що успіх електронної демократії вимагає, перш за все, задоволення трьох основних потреб: усвідомленого розуміння важливості свого голосу та формування прямої довіри громадян до самих технологій; затвердження нормативної бази електронного урядування; прикладання ІТ-рішень для практикування засобів електронної демократії [35].

Виходячи з вищезазначених інструментів, електронна демократія є інструментом, який, використовуючи сучасні технології для забезпечення доступу громадян до інформації, може підвищити прозорість влади, підтримати політичну активність та забезпечити більшу прозорість та підзвітність публічних політиків. А сформовані в громадян компетентність та відповідальність створюють додаткові можливості для розбудови та підтримки соціальної солідарності у суспільстві шляхом розвитку соціальних відносин між громадянами та групами громадян.

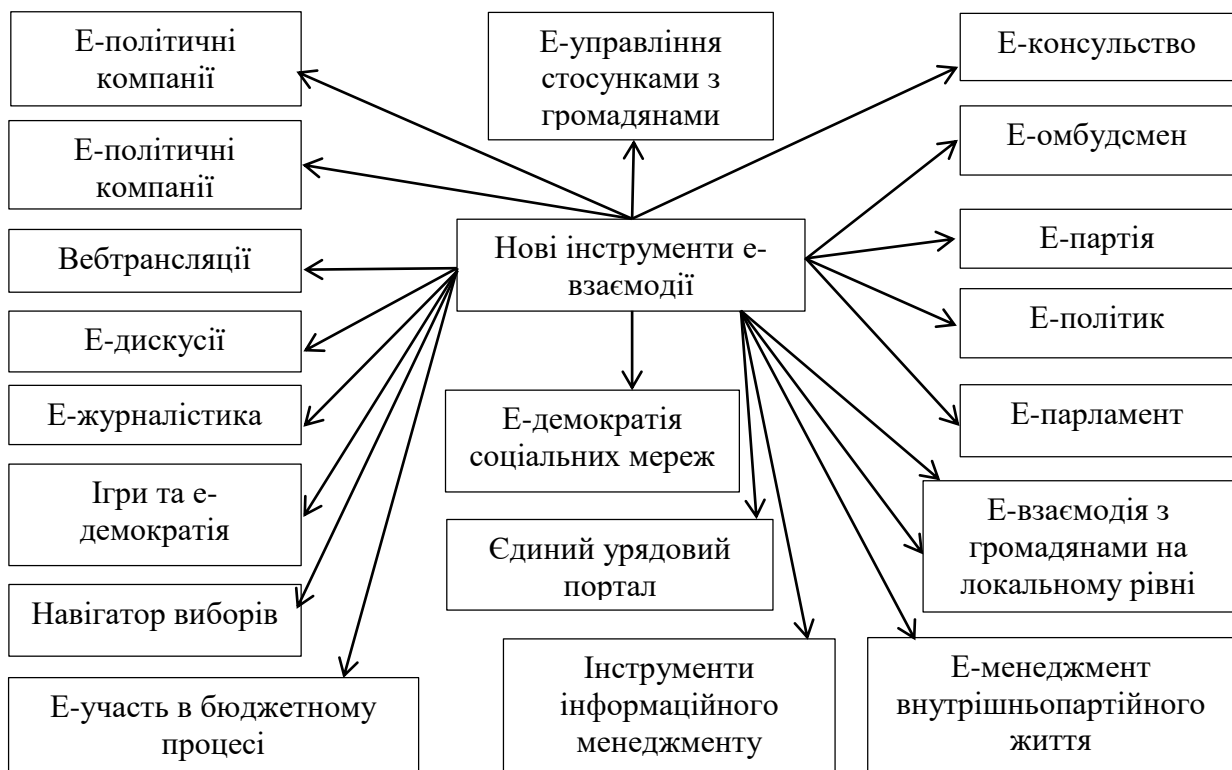


Рис. 1.3. Спектр сучасних інструментів е-взаємодії органів влади з громадськістю в Україні

Джерело: узагальнено автором з використанням [12]

Таким чином, організація інформаційного простору місцевого самоврядування є глобальним завданням електронного урядування, яке має активно реалізовуватися на всій території України [25, с. 61–62].

Електронне урядування як форма державного управління є одним із

інструментів розвитку інформаційного суспільства, що підвищує ефективність, відкритість та прозорість діяльності органів влади [46, с. 1].

Окрім забезпечення діяльності органів електронного урядування в режимі реального часу (онлайн), електронне урядування забезпечує легкий доступ до інформації та послуг, які їм потрібні, незалежно від фізичної відстані та часу доби [27, с. 163].

На сьогодні електронне урядування дозволяє громадянам, юридичним особам та недержавним організаціям спілкуватися з державними органами дистанційно та в режимі реального часу, що значно спрощує процес комунікації між суб'єктами та об'єктами державного управління.

Сьогодні ми вже маємо перші успіхи в цьому напрямку, прикладами є: проект «Dosvit» – платформа для створення сайтів для потреб громади, проект «Цифрова громада», який допомагає громадам підвищити ефективність свого обліку та управління активами, що дозволяє громадам-переможцям застосовувати необхідні IT-інструменти проекту «Електронні рішення для громад» тощо. У рамках програми «U-LEAD з Європою» запланована загальна реформа адміністративних послуг, яка включає: дерегуляцію, цифровізацію, передачу повноважень місцевій владі, створення та регулювання ЦНАПів, оплата адміністративних послуг [3, с. 85]. Це дає можливість говорити про активний прогрес процесів цифровізації, їх успішну інтеграцію в реформу децентралізації влади в Україні та подальші перспективи їх спільного розвитку.

Звичайно, у цьому процесі є перешкоди, серед яких: відсутність досконалого законодавчого забезпечення цих процесів; достатнє технічне та фінансове забезпечення регіонів; корупція та опір місцевої влади; кадрова криза місцевого самоврядування.

З метою організації надання соціально-адміністративних послуг жителям усіх територіальних громад з використанням електронного документообігу Мінсоцполітики України (Наказ від 22.01.2020 р. № 45 «Про приєднання до програмного комплексу») Наказом Мінсоцполітики України

від 12.02.2021 р. № 79 ПК «ПС «Соціальна громада» включено до діяльності посадових осіб виконавчих органів сільських, селищних, міських рад та адміністраторів центрів надання адміністративних послуг [6].

Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності територіальної громади у сфері соціального захисту та захисту прав дітей, затверджені наказом Мінсоцполітики України від 30.12.2020 № 868. Органам виконавчої влади сільських, селищних, міських рад та ЯАП рекомендовано приєднатися до інформаційної системи Мінсоцполітики ПК «ПС «Соціальна громада» (робочі місця адміністраторів МНАП, посадових осіб підрозділів соціального захисту населення, інших посадових осіб у старостинських округах) [8].

ПК «ПС «Соціальна громада» – це вебдодаток, який об'єднує орган соціального захисту населення на фронт-офісі в єдиний інформаційний простір, що отримує документи від жителів територіальної громади для надання соціально-адміністративних послуг, з бек-офісом, тобто органом соціального захисту населення, котрий приймає рішення про надання адміністративних послуг безпосередньо соціального характеру.

Приєднання до ПК ПС «Соціальна громада» дозволило жителям територіальних громад оперативно оформлювати соціальні документи не в структурному підрозділі територіальної громади, а за місцем проживання в територіальній громаді чи адміністративному центрі. Швидко відстежувати статус заявок можна буде після звернення до фронт-офіс за допомогою ПК «ПС «Соціальна громада».

З 1 березня 2021 р. всі територіальні громади мають приєднатися до ПК «ПС «Соціальна громада», яким територіальні громади можуть безкоштовно користуватися з 2021 р.

Станом на 9 квітня 2021 року до «ПС «Соціальна громада» успішно приєдналися 1342 територіальні громади та готові до вступу 62 територіальні громади [33].

На сьогодні в Україні вже існує також низка онлайн сервісів, мобільних та

інших засобів електронного доступу до інформаційно аналітичних систем, що надають своїм користувачам певний доступ до процесів моніторингу використання місцевих фінансів [30].

Особливості сучасного стану діджиталізації у сфері місцевих фінансів такі, на думку С. А. Дяченко: по-перше, встановлено необхідність розширення доступу територіальних громад до процесу планування місцевих бюджетів, оскільки, на сьогодні така участь передбачається в переважній більшості випадків лише на етапі контролю та моніторингу за використанням коштів місцевого бюджету; по-друге, сам процес контролю, який реалізується засобами програмного забезпечення та електронними платформами, є на сьогодні лише фрагментарним залученням громадськості до процесу управління місцевими фінансами [11]. Слід зазначити, що сучасні інструменти, такі як ProZorro, дозволяють бізнесу увійти в процес перерозподілу фінансових ресурсів.

Але сервіси та програмні платформи громадського контролю за використанням бюджетних коштів, демонструють обмеженість, оскільки і DoZorro, і Eata – Spending надають можливість лише контролю за станом виконання місцевих бюджетів у частині здійснення закупівель та витрат місцевого бюджету у відсотковому виразі. Йдеться про кількісні показники використання місцевого бюджету. Щодо якості використання цих коштів, то на сьогодні таких можливостей немає, зокрема перевірки відповідності вимогам законодавства тендерної документації під час проведення місцевих закупівель.

С. А. Чукут наголошує, що для повного використання переваг електронного урядування як на національному, так і на місцевому рівнях необхідно мінімізувати ризики, пов'язані з його впровадженням. Зокрема, в частині доступу до інформації, її захисту, а також захисту персональних даних користувачів відповідних платформ» [59, с. 93]. При цьому О. В. Чеберяко звертає увагу на те, що поряд із захистом інформації основними пріоритетами процесу цифровізації є доступність, увага, економічне зростання та економічна обґрунтованість витрат, свобода інформації, відкритість, стандартизація, сфокусованість та комплексність – все це забезпечує максимальний ефект

реалізації державної політики в сфері розширеного доступу населення засобами діджиталізації до управління місцевими фінансами, зокрема [58, с. 351].

## **Висновок до розділу 1**

1. Встановлено, що електронна (цифрова демократія) – це форма політичної організації, притаманна інформаційному суспільству, що об'єднує в собі властивості безпосередньої і плебісцитної демократії, а також можливості ІКТ. Електронна демократія означає: ключові рішення приймаються безпосередньо громадянами шляхом плебісцитів в інформаційній мережі; громадяни мають право на законодавчу ініціативу та контроль за дотриманням закону; відмова в багатьох випадках від принципу пріоритету більшості, і перехід до консенсусних рішень.

2. Співзалежність електронної демократії та електронного уряду науковці розуміють виходячи з різних моделей застосування ІКТ у процесах суспільно-економічного розвитку: «демократичну» (е-демократія) та «адміністративну» (е-урядування)

3. Призначення електронного урядування та електронної демократії зводиться до забезпечення громадянам прозорості, відкритості та якості функціонування чи діяльності органів влади без зайвої бюрократії. Наслідками їх запровадження буде також економія часу та матеріальних ресурсів, підвищення якості надання адміністративних послуг.

4. Досвід зарубіжних країн свідчить, що основним показником ефективності е-урядування є задоволення громадян е-сервісами. Проблеми розповсюдження електронних послуг в громадах України – ціна, відсутність Інтернету, парку ІТ-рішень, дороге програмне забезпечення та його обслуговування; застаріла комп'ютерна техніка; низька мотивація та/або обмежені ресурси в ОМС щодо розвитку електронного урядування.

5. На місцевому рівні можна спостерігати такі тенденції: більшість органів

місцевого самоврядування не прийняли окремого документа щодо розвитку електронної демократії, але є програми з окремими елементами стратегії впровадження електронного урядування; громадськість нічого не знає про ці програми, оскільки вона погано поінформована про нещодавні законодавчі зміни, спрямовані на розширення можливостей електронної демократії, а місцеві органи влади не мають фінансової та організаційної спроможності поширювати інформацію серед громадян про нові електронні медіа; відсутність повного фінансування впровадження елементів електронної демократії; пасивність громадян у використанні доступних засобів електронної демократії; громадяни не до кінця розуміють, для чого потрібні електронні послуги; через різноманітність доступних послуг електронної демократії громадяни плутаються у їх використанні

6. Успішними прикладами використання електронних сервісів у діяльності ОМС є: проєкт «Dosvit» – платформа для створення сайтів під потреби громади, проєкт «Цифрова громада», який допомагає громадам підвищити свою ефективність щодо обліку й управління активами, проєкт «Е-рішення для громад».

## РОЗДІЛ 2

### СУЧАСНИЙ СТАН ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### 2.1. Порівняльна оцінка рівня розвитку електронного урядування в Україні та ряді європейських країн

Світ поступово перебудовує традиційну систему управління за допомогою електронного урядування. Крім того, що електронний уряд полегшує життя людей в сучасних міських умовах, а й економить час, сили, фінансові витрати, емоційно-психічний стан. Насправді багато країн світу вже живуть у нових вимірах цифрового суспільства та економіки.

Для порівняльної характеристики країн, які впроваджують елементи електронного урядування у систему державного управління вибрано 20 країн за такими критеріями є географічна приналежність країни до Європейського регіону, середньорічна чисельність населення станом на 1991 рік понад 10000 млн. осіб.

За цими критеріями для порівняльного аналізу вибрано Бельгію, Білорусь, Великобританію, Голландію, Грецію, Іспанію, Італію, Німеччину, Польщу, Португалію, Російську Федерацію, Румунію, Туреччину, Угорщину, Україну, Францію, Чеську Республіку, Швецію. Методологія Індексу готовності країн до електронного уряду 2014 р. є подальшим розвитком і розширенням методології міжнародного Індексу готовності країн до електронного уряду, який визначається міжнародною спільнотою з 2003 року. Загалом опубліковано на даний час одинадцять доповідей [61-66]:

- 2022 United Nations e-Government Survey (Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development);
- 2020 United Nations e-Government Survey (Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development);
- 2018 United Nations e-Government Survey (Gearing E-government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies);

- 2016 United Nations E-Government Survey (E-government in Support of Sustainable Development);
- 2014 Global E-Government Survey (E-government for the Future We Want);
- 2012 Global E-Government Survey (E-Government for the People);
- 2010 Global E-Government Survey (Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis);
- 2008 Global E-Government Survey (From E-Government to Connected Governance);
- 2005 Global E-Government Readiness Report (From E-Government to E-Inclusion);
- 2004 Global E-Government Readiness Report (Towards Access for Opportunity);
- 2003 Global E-Government Survey (E-Government at the Crossroads).

E-government Development Index (EGDI) – це комплексний показник, який складається з таких трьох компонентів:

- Індексу онлайн-сервісів (Online Service Index (OSI));
- Індексу телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index (ТІ));
- Індексу людського капіталу (Human Capital Index (НСІ)).

Математично, цей індекс є зваженою середньою трьох показників найважливіших вимірів Е-урядування, а саме: 1) кількості і якості доступних онлайн-сервісів (OSI); 2) стану розвитку телекомунікаційної інфраструктури (ТІ); 3) наявного людського капіталу (НСІ).

Кожний з вищеперерахованих показників може бути досліджений і аналізований незалежно один від одного, проте найуживанішою формулою розрахунку показника готовності країни до е-урядування є така формула:

$$EGDI=1/3(OSI + ТІ + НСІ) \quad (2.1)$$

Аналізуючи складові формули 2.1, можна стверджувати, що рейтингове місце країни щодо готовності до впровадження електронного урядування є варіативною

відносною величиною і залежить від багатьох чинників. Високі показники готовності в одному році не є гарантією їх високого рівня в майбутньому.

Динаміка Індексу готовності країн до е-урядування у розрізі аналізованих країн показана у табл. 2.1 за 2012-2022 р. (на основі даних [61-66]). Аналіз даних упродовж дванадцятирічного періоду дозволяє зауважити, що запорукою стабільності високого рівня показника є лише послідовна політика держави у впровадженні і забезпеченні електронного урядування. І це стосується кожного складника цього інтегрованого показника.

Таблиця 2.1

**Показник готовності країн до е-урядування (EGDI) у розрізі аналізованих країн, 2012-2022 рр.**

Країни	Роки												2022 р. до - 2012 р.+,	
	2012		2014		2016		2018		2020		2022		EGDI	N
	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N		
Бельгія	0,7718	24	0,7564	25	0,7874	19	0,7641	27	0,8047	41	0,8269	39	+0,0551	-15
Білорусь	0,6090	61	0,6053	55	0,6625	49	0,7641	38	0,8084	40	0,7580	58	+0,1490	+3
Великобританія	0,8960	3	0,8695	8	0,9193	1	0,8999	4	0,9358	7	0,9138	11	+0,0178	-8
Греція	0,6872	37	0,7118	34	0,6910	43	0,7833	35	0,8021	42	0,8455	33	+0,1583	+4
Іспанія	0,7770	23	0,8410	12	0,8135	17	0,8415	17	0,8801	17	0,8842	18	-0,0432	+5
Італія	0,7190	32	0,7593	23	0,7764	22	0,8209	24	0,8231	37	0,8375	37	+0,1185	-5
Нідерланди	0,9125	2	0,8897	5	0,8659	7	0,8757	13	0,9228	10	0,9384	9	+0,0259	-7
Німеччина	0,8079	17	0,7864	21	0,8210	15	0,8765	12	0,8524	25	0,8770	22	+0,0691	-5
Польща	0,6441	47	0,6482	42	0,7211	36	0,7926	33	0,7926	33	0,8437	34	+0,1996	+13
Португалія	0,7165	33	0,6900	37	0,7144	38	0,7926	29	0,8031	29	0,8273	38	+0,1108	-5
Російська Федерація	0,7345	27	0,7296	27	0,7215	35	0,7969	32	0,7969	32	0,8162	42	+0,0817	-15
Румунія	0,6060	62	0,5632	64	0,5611	75	0,6671	67	0,6671	67	0,7619	57	+0,1559	+5
Туреччина	0,5281	80	0,5443	71	0,5900	68	0,7112	53	0,7112	53	0,7983	48	+0,2702	+32
Угорщина	0,7201	31	0,6637	39	0,6745	46	0,7265	45	0,7745	52	0,7827	51	+0,0626	-20
Україна	0,5653	68	0,5032	87	0,6076	62	0,6165	82	0,6165	82	0,8029	46	+0,2376	+22
Франція	0,8635	6	0,8938	4	0,8456	10	0,8790	9	0,8717	19	0,8832	19	+0,0197	-13
Чеська Республіка	0,6491	46	0,6070	53	0,6454	50	0,7084	54	0,8135	39	0,8088	45	+0,1597	+1
Швеція	0,8599	7	0,8225	14	0,8704	6	0,8520	15	0,9365	6	0,9410	5	+0,0811	+2

Примітка: N – рейтингове місце країни у розрізі країн світу.

Джерело: [61-66].

Дані табл. 2.1. засвідчують, що до п'ятірки з найвищим рейтингом E-government Development Index в 2022 р. увійшли Швеція (5), Великобританія (11), Нідерланди (9), Іспанія (18), Франція (19). Найбільшого прогресу в рейтингу за досліджуваний період досягли Туреччина (+32), Україна (+22) та Польща (+13). Позитивна динаміка спостерігається також у Іспанії (+5), Румунії (+5), Білорусі (+3), Греції (+3), Швеції

(+2) та Чеській Республіці (+1).

Розглянемо окремо складові компоненти цього індексу.

У табл. 2.2. подано динаміку індексу онлайн-сервісів (OSI) у розрізі аналізованих країн (2012-2022 рр.). До п'ятірки країн з найвищим абсолютним рівнем показника онлайн-сервісів (OSI) в 2022 р. увійшли Нідерланди (0,9026), Швеція (0,9002), Великобританія (0,8859), Франція (0,8768) та Туреччина (0,8600). Переконливу позитивну динаміку індексу онлайн-сервісів за досліджуваний період демонструють такі країни як Україна (+91,8 %), Туреччина (+85,3 %), Італія (+50,5 %), Польща (+47,9 %) та Греція (+34,8). Незначно, але покращили свої позиції Португалія, Румунія, Чеська Республіка, Білорусь та деякі інші країни.

Таблиця 2.2

**Показник онлайн-сервісів (OSI) у розрізі аналізованих країн, 2012-2022 рр.**

Країни	Роки						2022 р. до 2012 р.+, -
	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
Бельгія	0,6471	0,6762	0,7101	0,7361	0,6588	0,6899	+0,0428
Білорусь	0,4118	0,3228	0,4855	0,7361	0,7059	0,8426	+0,4308
Великобританія	0,9739	0,8976	1,000	0,9792	0,9588	0,8859	-0,0880
Греція	0,5752	0,6063	0,5797	0,8194	0,7059	0,7753	+0,2001
Іспанія	0,7582	0,9449	0,9130	0,9375	0,8882	0,8559	+0,0977
Італія	0,5752	0,7480	0,8696	0,9514	0,8294	0,8659	+0,2907
Нідерланди	0,9608	0,9291	0,9275	0,9306	0,9059	0,9026	-0,0582
Німеччина	0,7516	0,6693	0,8406	0,9306	0,7353	0,7905	+0,0389
Польща	0,5359	0,5433	0,7029	0,9306	0,9306	0,7929	+0,2570
Португалія	0,6536	0,6378	0,7464	0,9306	0,9306	0,7954	+0,1418
Російська Федерація	0,6601	0,7087	0,7319	0,9167	0,9167	0,7368	+0,0767
Румунія	0,5163	0,4409	0,4565	0,6597	0,6597	0,8090	+0,2927
Туреччина	0,4641	0,5591	0,6014	0,8889	0,8889	0,8600	+0,3959
Угорщина	0,6863	0,5591	0,6304	0,7361	0,7471	0,7465	+0,0602
Україна	0,4248	0,2677	0,5870	0,5694	0,6824	0,8148	+0,3900
Франція	0,8758	1,0000	0,9420	0,9792	0,8824	0,8768	+0,0010
Чеська Республіка	0,5425	0,3701	0,4783	0,6528	0,7235	0,6693	+0,1268
Швеція	0,8431	0,7008	0,8768	0,8472	0,9000	0,9002	+0,0571

Джерело: [61-66].

Динаміку показника телекомунікаційної інфраструктури (ТІ) у розрізі аналізованих країн (2012-2022 рр.) подано у табл. 2.3 [60-65]. До п'ятірки країн з найвищим абсолютним рівнем показника телекомунікаційної інфраструктури (ТІ) в 2022 р. увійшли Швеція (0,9580), Великобританія (0,9186), Франція (0,8944),

Німеччина (0,8957), Іспанія (0,8895), Чеська республіка (0,8456) та Білорусь (0,8426). Лідерами позитивних змін в 2012-2022 рр. стали Україна (+0,3900), Румунія (0,3722), Польща (0,3427), Білорусь (0,3393), Чеська Республіка (0,3305) та Туреччина (0,3148). Рівень показника телекомунікаційної інфраструктури у всіх інших аналізованих країнах теж характеризується приростом при порівнянні 2022 р. з 2012 р., але протягом всього періоду тенденція його зміни не завжди є стабільною.

Таблиця 2.3

**Показник телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) у розрізі аналізованих країн, 2012-2022 рр.**

Країни	Роки						2022 р. до 2012 р.+, -
	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
Бельгія	0,7420	0,6988	0,6808	0,6930	0,8281	0,8294	+874
Білорусь	0,5033	0,6069	0,6304	0,6881	0,8033	0,8426	+0,3393
Великобританія	0,8135	0,8534	0,8177	0,8004	0,9195	0,9186	+0,1051
Греція	0,5531	0,6549	0,6032	0,6439	0,8100	0,8206	+0,2675
Іспанія	0,6318	0,6629	0,6493	0,6986	0,8531	0,8895	+0,2577
Італія	0,6697	0,6747	0,6469	0,6771	0,7932	0,7860	+0,1163
Нідерланди	0,8342	0,8175	0,7517	0,7758	0,9276	0,9620	+0,1296
Німеччина	0,7750	0,8038	0,7342	0,7952	0,8856	0,8957	+0,1207
Польща	0,4921	0,5618	0,5857	0,5805	0,5805	0,8348	+0,3427
Португалія	0,6028	0,6094	0,5838	0,6617	0,6617	0,8201	+0,2173
Російська Федерація	0,6583	0,6413	0,6091	0,6219	0,6219	0,8053	+0,1470
Румунія	0,4232	0,4385	0,4543	0,5471	0,5471	0,7954	+0,3722
Туреччина	0,3478	0,3605	0,3775	0,4298	0,4298	0,6626	+0,3148
Угорщина	0,5677	0,5654	0,5615	0,6071	0,7255	0,7671	+0,1994
Україна	0,3535	0,3802	0,3968	0,4364	0,5942	0,7270	+0,3735
Франція	0,7902	0,8003	0,7502	0,7979	0,8719	0,8944	+0,1042
Чеська Республіка	0,5151	0,5753	0,5952	0,5971	0,8140	0,8456	+0,3305
Швеція	0,8225	0,8866	0,8134	0,8428	0,9625	0,9580	+0,1355

Джерело: [61-66].

Індекс телекомунікаційної інфраструктури – це комплексний індекс, що містить п'ять основних показників, що стосуються масштабу інфраструктури країни для надання (підключення) послуг електронного урядування.

У 2022 році індекс телекомунікаційної інфраструктури включає такі показники: кількість користувачів Інтернету на 100 осіб, кількість абонентів мобільного зв'язку на 100 осіб, кількість абонентів фіксованого широкопasmового доступу (broad banding) на 100 осіб, кількість мобільних абонентів на 100 жителів, кількість абонентів

бездротового зв'язку «вдома» (Fixed wireless broadband / Стационарний бездротовий широкопasmовий доступ).

Кожен з вище перерахованих показників складає 1/4 загального Індексу телекомунікаційної інфраструктури. Джерелом даних щодо телекомунікаційної інфраструктури для кожної країни є дані ІТУ (United Nations International Telecommunication Union / Міжнародний союз електрозв'язку ООН).

Таблиця 2.4.

**Показник Індексу телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) в Україні та його компоненти, 2012-2020 рр.**

Показники	Роки						2022 р. до 2012 р., -
	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
Загальний телекомунікаційний індекс України, в т. ч. його компоненти:	0,3535	0,3802	0,3968	0,4364	0,5942	0,7270	+0,3735
Кількість Інтернет-користувачів на 100 жителів	23,00	33,70	43,30	52,47	62,55	75,04	+54,02
Кількість фіксованих телефонних ліній на 100 квартир	28,47	26,76	24,64	20,14	x	18,62	-9,85
Кількість мобільних абонентів на 100 жителів	118,66	130,34	144,08	135,2	120,00	120,00	-1,34
Кількість підписників фіксованого широкопasmового доступу на 100 жителів	8,06	8,00	x	23,01	47,16	85,3	+77,24

Джерело: [61-66].

Згідно даних табл. 2.4. найбільший прогрес спостерігаємо щодо кількості підписників фіксованого широкопasmового доступу (broad banding) на 100 жителів (+77,24). та кількості Інтернет-користувачів на 100 жителів (+54,02).

У табл. 2.5. подано дані щодо рівня показника розвитку людського капіталу (НСІ) в аналізованих країнах за 2012-2022 р. Показник розвитку людського капіталу є поєднаним показником, який складається на дві треті з показника рівня освіченості дорослого населення країни і на одну третю з показника охопленості первинною, вторинною і третинною освітою.

За даними табл. 2.5 можемо стверджувати, що відсутня загальноосвітня тенденція як до зростання рівня освіченості дорослого населення, так і до показника

охопленості первинною, вторинною і третинною освітою. 9 з 20 аналізованих країн, в тому числі і Україна, за досліджуваний не має позитивної динаміки цього показника.

Зазначимо, що загальний рейтинг готовності України до впровадження е-урядування (EGDI) з 2012 р. зріс на 22 місця, при цьому абсолютний показник збільшився з 0,5653 до 0,8029 за рахунок таких складових як показник онлайн-сервісів (OSI збільшився на 0,3900) та показник телекомунікаційної інфраструктури (ТІ збільшився на 0,3900). Україна за останні два роки стала одним з лідерів серед країн, що досягли найбільшого прогресу, проте має лише 46 рейтингове місце.

Таблиця 2.5

**Показник розвитку людського капіталу (НСІ) у розрізі  
аналізованих країн, 2014-2022 рр.**

Країни	Роки						2020 р. до 2012 р.+, -
	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
Бельгія	0,9264	0,8932	0,9712	0,9740	0,9521	0,9610	+0,0346
Білорусь	0,9120	0,8861	0,8716	0,8681	0,8912	0,9011	-0,0109
Великобританія	0,9007	0,8574	0,9402	0,9200	0,9292	0,9369	+0,0362
Греція	0,9332	0,8741	0,8901	0,8867	0,8905	0,9405	+0,0073
Іспанія	0,9409	0,9152	0,8782	0,8885	0,8989	0,8722	-0,0687
Італія	0,9120	0,8552	0,8126	0,8341	0,8466	0,8606	-0,0514
Нідерланди	0,9425	0,9224	0,9183	0,9206	0,9349	0,9506	+0,0081
Німеччина	0,8971	0,8862	0,8882	0,9036	0,9362	0,9446	+0,0472
Польща	0,9044	0,8396	0,8747	0,8668	0,8668	0,9033	-0,0011
Португалія	0,8931	0,8227	0,8129	0,8170	0,8170	0,8665	-0,0266
Російська Федерація	0,8850	0,8388	0,8234	0,8522	0,8522	0,7368	-0,1482
Румунія	0,8783	0,8100	0,7736	0,7944	0,7944	0,6714	-0,2069
Туреччина	0,7726	0,7133	0,7910	0,8148	0,8148	0,8722	+0,0966
Угорщина	0,9065	0,8668	0,8317	0,8364	0,8509	0,8345	-0,0720
Україна	0,9176	0,8616	0,8390	0,8436	0,8591	0,8669	-0,0507
Франція	0,9244	0,8812	0,8445	0,8598	0,8612	0,8784	-0,0460
Чеська Республіка	0,8898	0,8755	0,8627	0,8752	0,9030	0,9114	+0,0216
Швеція	0,9141	0,8802	0,9210	0,8660	0,9471	0,9649	-0,0508

Джерело: [61-66].

Таким чином результати, викладені в виданні «E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government» [65] вказують на загальне значне поліпшення онлайн-сервісів, телекомунікаційної інфраструктури в досліджуваних країнах та лише часткове – розвитку людського капіталу, а також на обнадійливе покращення в наданні послуг, при збільшенні середнього світового значення

Індексу розвитку електронного управління (EGDI) в цілому. Тим не менше, значення EGDI, як правило, вище для країни з високим рівнем доходу, а середнє значення EGDI – для розвинутих країн (НРС). Упродовж десятирічного періоду, за який проводився аналіз даних, послідовна політика держави у впровадженні і забезпеченні електронного урядування стала запорукою стабільності високого рівня E-government Development Index. І це стосується кожного складника цього інтегрованого показника.

Результати вивчення мережевої готовності відіграють важливу стратегічну роль для кожної країни, оскільки наочно демонструють проблемні ділянки політики побудови інформаційного суспільства, в напрямку яких необхідно працювати, для того щоб підвищити її ефективність та рівень конкурентоздатності країни.

Моделлю, яка визначає готовність країни брати участь у розвитку та отримати від нього користь, а також її сильні та слабкі сторони у сфері інформаційних технологій є Індекс мережевої готовності (Networked Readiness Index, NRI), комплексний глобальний індикатор розвитку ІКТ. Методика розрахунку індексу була започаткована в 2001 р., а з 2002 року звіт про дослідження готовності мережі за цією методологією готується Всесвітнім економічним форумом і Міжнародною бізнес-школою INSEAD в рамках серії щорічних звітів про стан інформаційного суспільства.

Індекс вимірює рівень розвитку ІКТ за 62 контрольними показниками, об'єднаними у чотири основні групи: «Технології», «Люди», «Управління», «Вплив». Розрахована частина індексу базується на статистичних даних міжнародних організацій, а також на результатах щорічного комплексного опитування менеджерів досліджуваних країн, що реалізується разом із мережею партнерських організацій. У підсумковому звіті показники зводяться до єдиного Індексу мережевої готовності. При визначенні місця у світовому рейтингу всі країни ранжуються на основі цього Індексу, де перше місце в рейтинговій таблиці відповідає найвищому значенню цього показника, а останнє – найнижчому.

Україна посідає 50 місце (55,71, Lower middle income) зі 131 економіки, («Технології» – 45, «Люди» – 37, «Управління» – 57, «Вплив» – 57), включених до NRI 2021. В 2020 р. – це було 53 місце («Технології» – 50, «Люди» – 48, «Управління»

– 57, «Вплив» – 47) [69]. Її основна сила наразі пов'язана з складовою «Люди». Тим часом найбільший простір для вдосконалення стосується управління та впливу

Стосовно підрівнів, то найсильніший показник України щодо «Приватних осіб» (7), дещо далі показники «Доступу до технологій» (37) та «Впливу на економіку» (43). Однак можна було б зробити більше, щоб покращити показники в підпунктах «Регулювання» та «Внесок у SDG».

Таблиця 2.6

**Рейтинги України у секторах та пов'язаних з ними підсекторах Індексу мережевої готовності (Networked Readiness Index, NRI), 2022 р.**

Сектори (підсектори)	Рівень індексу
Технології	45
– Доступу	37
– Контент	50
– Майбутні технології	51
Люди	37
– Приватні особи	7
– Бізнес	50
– Уряди	52
Управління	57
– Включення	54
– Регулювання	84
– Довірчі відносини	60
Вплив	57
– Вплив на економіку	43
– Якість життя	57
– Внесок у SDG	83

Джерело : [70].

Україна знаходиться значно вище лінії тренду як за показником NRI, так і за показником ВВП на душу населення (ППС), що свідчить про більшу готовність мережі, ніж можна було б очікувати з огляду на рівень її доходів.

Україна входить до групи країн з середнім та низьким рівнем доходу і виділяється як така, що має рівень розвитку вищий за очікуваний в одній або декількох структурних категоріях, що складають чотири основних складових NPI. Вона демонструє показники за компонентами, які перевищують її прогнозовані показники з огляду на її рівень доходу. З точки зору ефективності, вона має оцінку, вищу за середню групу доходів. На рівні підрівнів вона має вищий показник, ніж середній у

країнах із нижчим середнім рівнем доходів у всіх з них.

Україна в Європі замикає групу країн з найкращими у світі показниками (вона відстає від свого регіону за кожною з чотирьох складових). У результаті Україна має прискорити цифрову трансформацію для мінімізації відставання від лідерів. Як свідчать міжнародні індекси її найслабшими показниками є несприятливе регуляторне середовище для цифрових інновацій, а також відставання країни у застосуванні цифрових технологій та розвитку телекомунікаційної інфраструктури. Для покращення позицій України в регіоні та світі слід приділяти увагу саме цим напрямам.

## **2.2. Стан використання електронних сервісів у діяльності органів місцевого самоврядування**

Права і свободи людини можуть бути забезпечені та захищені лише за умови вільного доступу до інформації, громадської думки, створення належних умов для проведення заходів, ефективного впливу громадян на місцеве самоврядування. Використання електронних сервісів в практиці організації місцевого самоврядування сприяє становленню форми управління, спрямованої на задоволення потреб громадян, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості місцевого самоврядування на місцевому рівні.

Серед електронних сервісів більшим ступенем розвитку наразі характеризуються ті, які передбачають взаємодію населення із місцевими органами влади. Зокрема, це 1) оптимізовані під мобільні пристрої інтерактивні вебсайти з актуальною інформацією; 2) відкриті дані, включаючи відкриті бюджети; 3) онлайн-трансляції; 4) е-петиції; 5) е-консультації; 6) електронні громадські слухання 7) е-голосування; 8) бюджет участі або громадський бюджет онлайн [19, с. 9]. Звичайно, завжди виникає питання вибору дешевшого чи безкоштовного, але менш популярного сервісу чи дорожчого, але кращого ІТ-рішення. Очевидно, що вибір залежить від наявних джерел фінансування.

Значне розмаїття електронних сервісів спонукає використати тематичну класифікацію при вивченні їх сервісного забезпечення в територіальних громадах. При вивченні рівня використання електронних сервісів в діяльності ОМС Полтавського району розглянемо практику використання інструментів е-демократії, що забезпечують реалізацію таких напрямів формування місцевої політики як формування порядку денного політики, формулювання політики, затвердження політики, втілення політики, моніторинг і контроль.

Проведений моніторинг офіційних веб-сайтів 25 територіальних громад Полтавського району (додаток А). Потрібно констатувати, що 10 з 25 досліджених територіальних громад створені в 2019-2020 рр.

Як факторну ознаку при дослідженні рівня забезпеченості е-сервісами на місцевому рівні використано розмір територіальної громади за кількістю населення. При групуванні територіальних громад за кількістю населення, яка варіює від 4127 до 638519 осіб, розглянуто рівні інтервали. Одинадцять з двадцяти чотирьох громад увійшли до першої групи (4127-10081), тобто в Полтавському районі значна питома вага громад саме невеликого розміру. Полтавська територіальна громада міська досліджувалася окремо як така, що перевищує інші громади за кількістю населення в 18,8 рази.

Вивчення практики використання електронних сервісів у діяльності ОМС Полтавського району Полтавської області переконало в тому, що найбільше їх різновидів використовують для забезпечення моніторингу і контролю реалізації місцевої політики (10 од.) та втілення політик (7 од) (табл. 2.7). На етапах формування порядку денного політики, формування політики та затвердження політики в практиці місцевого самоврядування їх задіяно дуже мало.

Дев'ять з зазначених в табл. 2.7 вісімнадцяти е-сервісів пропонуються в територіальних громадах I-ї групи, що можна пояснити великою кількістю громад в цій групі. Крім того до неї включено Ланівську сільську та Опішнянську селищну територіальні громади, що є одними з лідерів за спектром е-послуг.

Члени громад I-ої групи можуть скористатися системою електронних петицій, електронною чергою в ДНЗ, зворотним електронним зв'язком,

зверненням до посадовця, Єдиною системою електронних публічних закупівель (ProZorro). До IV групи включено лише дві громади, але середня кількість е-сервісів на одну громаду є найбільшим – 5, але їх спектр не дуже різноманітний.

Таблиця 2.7

**Результати моніторингу наявності електронних сервісів на сайтах територіальних громад Полтавського району Полтавської області, на 1.10.2023 р.**

Етапи формування та реалізації місцевої політики / електронні сервіси	Групи територіальних громад за кількістю населення, осіб					Полтавська територіальна громада міська (638519 осіб)	Всього	Частка територіальних громад з е-сервісом, %
	4127-10081	10082-15935	15936-21889	21890-27843	27844-33898			
	I	II	III	IV	V			
Кількість громад	11	4	3	2	3	1	24	x
З них створені в 2019-2020 рр.	3	3	1	1	2	1	10	x
Етап 1. Формування порядку денного політики								
Система електронних петицій	9	4	3	2	3	1	22	88,0
Етап 2. Формування політики								
Електронний опитувальник	1	-	-	1	-	-	2	8,0
Електронні консультації	2	1	2	-	-	-	5	20,0
Етап 3. Затвердження політики								
Громадський бюджет	-	-	-	-	1	1	2	8,0
Он-лайн трансляція сесій, виконкомів	-	1	-	-	-	-	1	4,0
Етап 4. Втілення політики								
Електронна черга в ДНЗ	2	-	-	-	-	-	2	8,0
Відкритий бюджет	2	-	-	1	-	-	3	12,0
Е-черга ЦНАП	-	-	-	-	1	-	1	4,0
Е-довідник закладів	-	-	-	-	1	-	1	4,0
Карта велосипедної інфраструктури	-	-	-	-	-	1	1	4,0
Етап 5. Моніторинг і контроль								
Портал «Відкрите місто»	-	-	-	1	1	-	2	8,0
Зворотній зв'язок / звернення	10	4	3	2	3	1	23	92,0
Запит на інформацію	-	-	-	-	-	1	1	4,0
Звернення до посадовця	8	3	-	2	1	-	14	56,0
Гаряча лінія	1	-	-	-	-	-	1	4,0
Єдина система електронних публічних закупівель (ProZorro)	7	4	2	1	1	-	15	60,0
Повідомлення про корупцію	-	-	-	-	-	1	1	4,0
Е-data витрати	-	-	1	-	-	-	1	4,0
Всього е-сервісів	42	17	11	10	12	6	98	x
Кількість е-сервісів на 1 громаду	3,8	4,2	3,7	5	4	6	3,9	x

Найбільш поширеними в територіальних громадах Полтавського району Полтавської області є такі інструменти: система зворотного зв'язку (92,0 %), система електронних петицій (88,0 %); Єдина система електронних публічних закупівель (ProZorro), (60,0 %), «Звернення до посадовця» (56,0 %). П'ята частина територіальних громад використовують електронні консультації та 12,0 % – сервіс «Відкритий бюджет». Полтавська територіальна громада міська пропонує незначний набір е-сервісів (6), що є критичним для м. Полтави як для обласного центру. Це – «Система електронних петицій», е-сервіс «Бюджет участі» Платформи електронної демократії, «Відкритий бюджет», «Зворотний зв'язок», «Запит на інформацію», «Повідомлення про корупцію», «Карта велосипедної інфраструктури».

По шість е-сервісів пропонують крім Полтавської міської територіальної громади: Ланнівська територіальна громада сільська, Котелевська територіальна громада селищна, Новосанжарська територіальна громада селищна. По п'ять – Опішнянська територіальна громада селищна та Диканьська територіальна громада. Всі інші територіальні громади Полтавського району практикують лише по чотири і менше е-сервісів.

В ряді випадків заявлені на офіційних сайтах е-сервіси не задіяні на рівні громади. На етапі формування порядку денного політики відсутній такий важливий інструмент як аналітика відкритих даних. Не достатньо практикуються електронні консультації та відсутні електронні обговорення, хоча вони є базовими компонентами етапу формулювання місцевої політики. На етапі затвердження політики не достатньо використовуються можливості ряду платформ спільного користування, що забезпечують реалізацію Бюджету участі, (це можуть бути Платформа «Громадський проект», Е-сервіс «Бюджет участі» Платформа «Соціальний інспектор», Е-сервіс «Громадський бюджет» Платформа електронної демократії).

Зазначимо, що на сучасному етапі розвитку територіальні громади Полтавського району Полтавської області переважно використовують практику впровадження єдиного типового сайту для ОМС. З цією метою використовується

Платформа «gov.ua місьцеве самоврядування України».

Таким чином, інструменти е-демократії стають частиною життя все більшої кількості громадян. При цьому, важливо розглянути питання забезпечення права використання е-сервісів, як складової народовладдя, в умовах військового стану в Україні.

Це пов'язано з необхідністю інтеграції внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у приймаючі громади. На національному рівні в цьому плані уряд здійснив ряд важливих позитивних змін. Зокрема, положення Виборчого кодексу України передбачають можливість участі ВПО у місцевих виборах за новим місцем проживання. Проте деякі інструменти місцевої демократії залишаються абсолютно недоступними для цієї категорії людей.

На основі аналізу рівня діяльності жителів місцевої громад міст Полтава (Полтавська обл.), Кривий Ріг (Дніпропетровська обл.), Запоріжжя (Запорізька область), Ужгород (Закарпатська область) до участі в місцевому самоврядуванні через інструменти місцевої демократії було визначено, що лише 20 % інструментів доступні ВПО повністю, 40 % можуть мати перешкоди у використанні, 40 % – недоступні [3].

Звернення громадян та доступ на засідання колегіальних органів є необмеженими, оскільки ці вимоги визначаються Конституцією України та законами на національному рівні. Проте фактично є обмеження внаслідок відсутності відповідних е-сервісів на офіційних сайтах ОМС.

Public Holding Impact Group проаналізувала консолідацію на рівні нормативно-правових актів (передбачено механізм на рівні локальних нормативно-правових актів чи ні), виявивши можливі перешкоди для використання інструменту (чи механізм прийнятний чи непридатний), а також вивчила рівень врахування потреб вразливих груп населення та відкритості інформації на сайті у м. Полтаві (табл. 2.8).

Насамкінець зазначимо, що потрібно враховувати ризики електронного формату. У Полтавській громаді доступ до загальних зборів (конференції) громадян за місцем проживання, громадських слухань, органів самоорганізації

населення, місцевих ініціатив для ВПО є обмеженим, оскільки участь можлива лише для членів громади міста. Загалом, вимога використовувати ці інструменти лише представниками місцевої громади позбавляє ВПО та інших осіб, які легально проживають у громаді, права брати участь у місцевому самоврядуванні.

*Таблиця 2.8*

**Використання ВПО е-сервісів локальної демократії у м. Полтава, 2022 р.**

Інструменти локальної демократії	Закріплення на рівні нормативно-правових актів	Рівень доступності для ВПО
Електронні петиції	Рекомендується визначити у Статуті громади та доопрацювати	Доступ необмежений
Онлайн доступ до засідань колегіальних органів (ради, виконкому, депутатських комісій)	Потребує змін у Статуті громади	Доступ необмежений
Бюджет участі (е-голосування)	Потребує доопрацювання	Недоступний
Е-звернення громадян	Потребує доопрацювання	Доступ необмежений

Джерело: [1].

Насамкінець зазначимо, що потрібно враховувати ризики електронного формату взаємодії влади та громадськості. Це, недостатня залученість осіб старшого віку, мешканців сільських населених пунктів, страх перед можливим викраденням чи протизаконним одержанням персональної інформації; недовіра до цих інструментів через можливість неправомірних дій зі сторони влади. З цих причин місцевим радам варто знаходити прийнятні варіації поєднання онлайн і офлайн форм народовладдя та продуманої інформаційно-освітньої роботи, демонстрації свого бажання та вміння адекватно реагувати на застосування громадянами інструментів е-демократії.

**Висновок до розділу 2**

1. Здійснено порівняльну характеристику готовності до е-урядування (EGDI) 20 країн Європейського регіону. Аналіз даних дванадцятирічного періоду (2012-2022 рр.) переконує, що запорукою стабільності високого рівня показника є послідовна

політика держави у впровадженні і забезпеченні електронного урядування. Це стосується кожного складника цього інтегрованого показника.

Україна посідає 50 місце (55,71, Lower middle income) зі 131 економіки, («Технології» – 45, «Люди» – 37, «Управління» – 57, «Вплив» – 57), включених до NRI. Її основна сила наразі пов'язана з складовою «Люди». Тим часом найбільший простір для вдосконалення стосується управління та впливу.

2. Досліджено складові Індексу мережевої готовності України (Networked Readiness Index, NRI), що є комплексним глобальним індикатором розвитку ІКТ. Україна знаходиться значно вище лінії тренду як за показником NRI, так і за показником ВВП на душу населення (ППС), що свідчить про більшу готовність мережі, ніж можна було б очікувати з огляду на рівень її доходів. Україна входить до групи країн з середнім та низьким рівнем доходу і виділяється як така, що має рівень розвитку вищий за очікуваний в одній або декількох структурних категоріях, що складають чотири основних складових NRI. Вона демонструє показники за компонентами, які перевищують її прогнозовані показники з огляду на її рівень доходу. З точки зору ефективності, вона має оцінку, вищу за середню групу доходів. На рівні підрівнів вона має вищий показник, ніж середній у країнах із нижчим середнім рівнем доходів у всіх з них. Україна в Європі замикає групу країн з найкращими у світі показниками (вона відстає від свого регіону за кожною з чотирьох складових).

3. Проведений моніторинг офіційних вебсайтів територіальних громад Полтавського району. Найбільш поширеними в територіальних громадах Полтавського району Полтавської області є такі інструменти: система зворотного зв'язку (92,0 %), система електронних петицій (88,0 %); Єдина система електронних публічних закупівель (ProZorro), (60,0 %), «Звернення до посадовця» (56,0 %). П'ята частина територіальних громад використовують електронні консультації та 12,0 % – сервіс «Відкритий бюджет». По шість е-сервісів пропонують крім Полтавської міської територіальної громади: Ланнівська територіальна громада сільська, Котелевська територіальна громада селищна, Новосанжарська територіальна громада селищна. По п'ять –

Опішнянська територіальна громада селищна та Диканьська територіальна громада. Всі інші територіальні громади Полтавського району практикують по чотири і менше е-сервісів.

## РОЗДІЛ 3

### ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### **3.1. Використання цифрових сервісів Платформи «Дія. Цифрова громада» в процесі цифрової трансформації на рівні громад**

Для того щоб Україна змогла потрапити у ТОП-20 світових лідерів у сфері електронного урядування та електронної демократії Міністерство цифрової трансформації розробило низку сервісів у сфері е-участі. Для комунікації громадян із місцевою та державною владою запущено онлайн-платформу «Дія. Цифрова громада».

«Дія. Цифрова громада» – це інноваційний маркетплейс цифрових продуктів для рішень громад, що дозволяє громадянам швидко та ефективно вирішувати низку питань онлайн, не відвідуючи державних установ. Також варто відзначити той факт, що за допомогою використання цього сервісу можна встановити або зміцнити зв'язок між державними органами та мешканцями, оскільки більшість процесів ухвалення важливих рішень відбувається прозоро, що запобігає корупційним ризикам та дає можливість підвищити рівень життя громадян та рівень їхньої довіри до місцевої влади.

Розглянемо основні цифрові сервіси Платформи «Дія. Цифрова громада», які допомагають пришвидшити процес цифрової трансформації на державному та місцевих рівнях за допомогою власних електронних сервісів [5].

Маркетплейс цифрових продуктів та рішень для громад має кілька категорій, кожна із яких має особливу значущість для цифрової трансформації громад. До цих категорій належать такі (рис. 3.1):

Охарактеризуємо детальніше переваги впровадження та використання кожної із категорій для територіальних громад.

Один із головних сервісів, що дає можливість мешканцям громад напряму взаємодіяти із органами місцевої влади шляхом висловлювання власних ідей і

потреб, що стосуються покращення якості життя у громаді, а також дає можливість брати участь у громадських обговореннях, це – електронна демократія та комунікація («Дія. Цифрова громада»). Він дозволяє підвищити рівень соціальної відповідальності та свідомості мешканців громад, а також збільшити рівень довіри до влади та її значущості.

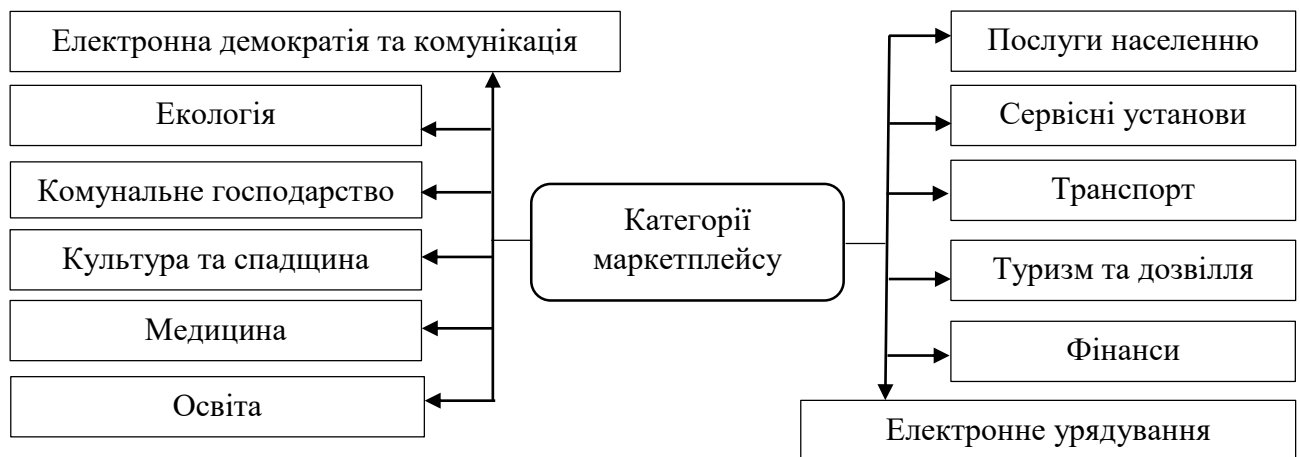


Рис. 3.1. Категорії маркетплейсу цифрових продуктів та рішень для громад «Дія. Цифрова громада»

Цей цифровий продукт у територіальній громаді дає змогу її жителям звертатись до місцевої влади із проханнями та пропозиціями за допомогою онлайн-сервісів, а саме е-голосування, е-петиції, е-референдуми, е-консультації тощо (це є особливо актуальним для осіб із особливими потребами). Розвиток електронної демократії дає можливість громадянам формувати онлайн-ком'юніті, а також ефективно боротися з бюрократизмом і корупцією. Це все дозволяє підвищити рівень соціальної відповідальності та свідомості мешканців. Усі доступні можливості цієї категорії подано в табл. 3.1.

Використання сервісів в категорії «Екологія» є надважливим для кожної громади, оскільки це дозволяє громадянам взаємодіяти із державними органами та комунальними службами задля забезпечення безпеки навколишнього середовища. Варто звернути увагу на онлайн-платформу «Екосистема», що була створена для того, щоб охочі могли отримати усю необхідну екологічну інформацію в «один клік».

Таблиця 3.1

**Цифрові продукти Платформи «Дія. Цифрова громада» в категорії  
«Електронна демократія та комунікація»**

Назва продукту	Вартість, грн / тип оплати	Періодичність оплати
СОТА – хмарний сервіс для електронного документообігу та звітності	1,2 / за установу	періодична
М.Е.Дос.Бізнес – модуль програми М.Е.Дос для електронного документообігу	1442 / за установу	періодична
Інвестиційний портал	7128 / за установу	одноразова
Автоматизована інформаційно-аналітична система «Реєстр нормативних документів – відкриті дані «OPEN DATA»	14256 / за установу	періодична
Єдиний кабінет мешканця	14256 / за установу	періодична
Електронний сервіс поіменного голосування та звітів щодо діяльності керівництва ради та депутатів	14256 / за установу	періодична
eIDoc	185 / за ліцензію, робоче місце	періодична
Електронний контакт-центр	14256 / за установу	періодична
Хмарна інфраструктура IaaS	3500 / за ліцензію, робоче місце	періодична
Єдина інформаційна система «SMART-портал»	14256 / за установу	періодична
Онлайн-платформа для проведення прозорих конкурсів	безкоштовно	х
Вебпортал міської адміністрації та ОТГ	безкоштовно	х
Муніципальний чат-бот СВОІ	безкоштовно	х
Vlada.ua – Розробка вебсайтів для органів влади і місцевого самоврядування	5000 / за установу	одноразова
Open Government Platform	1500 / за ліцензію, робоче місце	одноразова
Big Data Портрет клієнта	12000 / за ліцензію, робоче місце	періодична
Віртуальна мобільна АТС (VPBX) + номер 0-800	70 / за ліцензію, робоче місце	періодична
Big Data – розсилки	0,60 / за ліцензію, робоче місце	періодична
StarDocs – хмарна платформа для підписання та обміну електронними документами	99 / за ліцензію, робоче місце	періодична
Дер — Твій додаток для комунікації з депутатом	безкоштовно	х
Deputy. CRM система для ефективної комунікації мешканця з депутатом	за ліцензію, робоче місце	періодична

Джерело: [5].

Перевагою сервісу «Екосистема» є не тільки те, що у режимі онлайн кожен охочий може дізнатись про стан повітря; рівень забрудненості води чи ґрунтів; отримати інформацію про лісові вирубки та пожежі; повідомити відповідні органи про протиправну дію щодо екологічного контролю тощо, а й те, що

завдяки цій платформі громадяни та бізнес мають змогу отримати широкий спектр онлайн-послуг, що суттєво допомагає позбавитись від зайвої бюрократії.

За допомогою залучення цифрових технологій у сферу житлово-комунального господарства (категорія «Комунальне господарство») можна суттєво змінити механізм його роботи, що, у свою чергу, дозволяє: мінімізувати витрати, встановити ефективне управління процесами, організувати нові онлайн-сервіси для користувачів. Використання цього онлайн-сервісу дозволяє мешканцям звертатись до різних комунальних служб стосовно ремонтних або інших комунальних питань.

Впровадження онлайн-платформ у цю сферу (Сіті-бот Назар, АС «Майно», «WebGIS: ГРОМАДА», Геоінформаційна система інженерних мереж, Управління комунальним господарством) допомагає із швидким вирішенням проблем стосовно: стану роботи комунальних підприємств; місцевих комунальних послуг та їх оплати онлайн; відстеження контролю за якістю надання певних послуг та вирішення тих чи інших проблем; безперебійної роботи сервісів, за допомогою яких можна залишати заявку на виконання ремонтних чи інших видів робіт.

Впровадження цифрових технологій у сферу «Культура і спадщина» (Є-Книга) дає можливість формувати онлайн-заходи, а також ділитися культурним доробком регіону. Для популяризації культури можна створювати різноманітні онлайн-курси та віртуальні прогулянки музеями, виставками, галереями та іншим закладами культури. Також варто відзначити той факт, що зараз у світі зростає так зване «переведення» традиційних джерел інформації у цифровий формат, а саме: рукописів, стародруків, креслень, мап, бібліотечних та архівних видань тощо. Культура та спадщина – це глибокі поняття, що мають власну історію і традиції, що передаються з покоління в покоління, а тому їх важливо зберігати та надавати усім охочим громадянам можливість дізнаватись ще більше про давню історію людства.

«Дія. Цифрова громада» надає можливість громадянам отримувати доступ і до електронних медичних послуг, саме тому у сфері цифрової трансформації

було виділено основні стратегічні напрямки та завдання, які полегшать роботу медичним працівникам та підвищать якість надання послуг громадянам: забезпечення прозорості фінансування системи охорони здоров'я, нові можливості для бізнесу в медичній сфері, розвиток програми eHealth, захищеність даних, створення онлайн-платформ для міжнародних програм із охорони здоров'я, медичної та фармацевтичної освіти і науки в Україні тощо (всього 11 продуктів).

Не може існувати поза межами цифровізації і сфера сучасної прогресивної освіти, що обумовлено безліччю факторів. Свого часу школярі, студенти та педагогічний персонал зазнав певних труднощів із початком впровадження онлайн-освіти. Та водночас стало зрозуміло, наскільки важливо розвивати цифрову освіту. До основних переваг використання онлайн-інструментів варто віднести: онлайн-підручники, посібники та методичну літературу зі стабільним доступом, платформи, що забезпечують безперервну комунікацію між батьками та вчителями, впровадження онлайн-документації, а саме: журнали, таблиці та щоденники у цифровому форматі, «Дія. Цифрова освіта» – платформа з цифрової грамотності тощо (всього 14 продуктів).

Платформа «Дія. Цифрова громада» пропонує також сервіс «Послуги населення». Впровадження та постійне використання технологій майбутнього дає можливість значно прискорювати певні процеси, роблячи їх автоматизованими; мінімізувати витрати; ухвалювати ефективні рішення у реальному часі для того, щоб надавати людям швидко та ефективно ті послуги, які їм потрібні. Така можливість значно зменшує «цифровий розрив» та підвищує цифрову обізнаність громадян, що своєю чергою відіграє доволі важливу роль як на місцевому, так і на державному рівнях.

Маркетплейс цифрових продуктів та рішень для громад включає також таку складову як «Сервісні установи». До цифрових сервісних установ належать: «Дія. Бізнес» – це національний проєкт, що націлений на підтримку розвитку малого і середнього бізнесу в Україні; Портал «Відкриті дані України» – це інструмент, що забезпечує надання доступу до публічної інформації у формі

відкритих даних; Застосунок Дія – це національний проєкт, що націлений на підтримку розвитку малого і середнього бізнесу в Україні.

Застосунок Дія – це, напевно, найпопулярніший на сьогодні застосунок, що дає можливість зібрати усі важливі документи в електронному вигляді, а також через який можна швидко і якісно отримати певні послуги.

Маркетплейс включає і такий цифровий продукт як сервіс «Транспорт» («Вантажне таксі Groot», «Електронний кабінет перевізника»). Використання цифрових технологій у транспортній системі дає змогу розробити онлайн-платформу, що дозволить водіям бути в курсі руху транспортних засобів та планувати свій маршрут. Також цифрові інструменти можна використовувати для оптимізації руху громадського транспорту та його відстеження, що дасть можливість покращити рух транспорту, зменшити час пересування тощо.

Для залучення туристів у регіон та громаду варто звернути увагу на цифрові інструменти, що будуть зручними для громадян, які вперше відвідають місто. Це сервіси розділу «Туризм та дозвілля»: «Туристичний портал VisitUkraine.Today: актуальні правила в'їзду в Україну та подорожей світом», «Інтерактивна карта інвестиційної привабливості», «Інтерактивна туристична карта». Для цього варто створювати онлайн-мапи громад, які матимуть умовні позначення туристичних об'єктів та культурних пам'яток. Створення сайтів чи мобільних застосунків, за допомогою яких потенційний турист матиме змогу подивитись популярні туристичні місця, прочитати відгуки щодо них та рекомендації стосовно побудови власного туристичного маршруту.

Позитивні зміни у фінансовому секторі можна запровадити шляхом створення онлайн-систем оплати рахунків, що допомагає уникнути зайвої бюрократії. Також, враховуючи прагнення до ефективної взаємодії органів місцевих влад із мешканцями, варто подумати над розробкою та впровадженням технологій, використання яких зможе забезпечити більш швидке та ефективне оброблення і аналіз даних про бюджет міста, розподіл фінансових ресурсів, створення електронного документообігу тощо, що в результаті сприятиме покращенню фінансової ситуації територіальної громади, забезпечить ефективне

використання фінансів, а також зробить усі фінансові процеси більш прозорими та доступними для мешканців. Доступні можливості цього напрямку: «ФОПкаса», «Універсальний Програмний РРО ЧекОнлайн», «Zarplata 24», «SMARTFIN.UA».

До сервісів напрямку «Електронне врядування», насамперед до електронного урядування належать цифрові технології, використання яких сприяють поліпшенню ефективності та доступності державних послуг та процесів управління державою (рис. 3.3). Додатково електронне урядування може сприяти більшій прозорості та відкритості в урядових процесах, що забезпечує підвищення довіри громадян до держави. Наприклад, електронна система звітності може забезпечити швидкий та легкий доступ до публічної інформації про діяльність уряду та витрати бюджетних коштів.



Рис. 3.3. Цифрові продукти категорії «Електронне врядування» Платформи «Дія. Цифрова громада»

Таким чином, цифрові продукти Платформи «Дія. Цифрова громада» в достатній мірі забезпечують місцеві держадміністрації, інші державні органи, ОМС, фізичні та юридичні особи інформацією, необхідною для планування та здійснення заходів, спрямованих на цифровий розвиток, цифрову трансформацію і цифровізацію на місцевому та регіональному рівнях.

### **3.2. Розширення використання електронних сервісів у діяльності органів місцевого самоврядування як засобу забезпечення відкритості і прозорості**

Основні напрями цифрової трансформації територіальних громад Полтавської області визначені в регіональній програмі інформатизації «Цифрова Полтавщина» на 2021-2023 роки та Стратегії розвитку Полтавської області на 2021-2027 роки. Суб'єктами, що забезпечують реалізацію поставлених цілей є Управління інфраструктури та цифрової трансформації Полтавської ОДА та територіальні громади, що працюють за повної підтримки обласної влади. Крім того, Полтавській ОДА з 2021 р. в штаті кожного підрозділу в з'явився відповідальний за цифрову трансформацію.

В 2021 р. Управління інфраструктури та цифрової трансформації Полтавської ОДА втілило в життя майже три десятків проєктів з поширення цифровізації на Полтавщині. Це і запровадження комп'ютерів в діяльності бібліотек, поширення практики електронного документообігу в територіальних громадах, забезпечення громад швидкісним Інтернетом, єдиної системи відеоспостереження, будівництво та модернізація ЦНАПів за рахунок освоєння субвенції тощо. У 2022 р. планується зосередитися на впровадженні в області панелі керування цифровими потоками [57].

Територіальні громади Полтавщини, які втілюють основні напрями цифрової трансформації Полтавщини, перш за все є успішними учасниками проєкту Інтернет-субвенції, яким опікується Міністерство цифрової

трансформації України. Наразі до швидкісним Інтернетом вперше забезпечено більш 175 сіл 31 громада області. Доступ до оптичного Інтернету вдома вже мають понад 55 тисяч жителів області (близько 1300 км волокно-оптичних мереж прокладено провайдерами). 460 соціальних підприємств області вже отримали доступ до мережі, у тому числі будинки культури (145), бібліотеки (71), школи (60); дитячі садки (46), 128 ФАПів (128); ЦНАПи (7), ОМС (2) та установа Мінсоцполітики.

Організації, що були під'єднані саме за кошти субвенції, до кінця 2022 р. мають бути забезпечені безкоштовним високошвидкісним Інтернетом. Полтавщина отримала в рамках цього проекту субсидії в розмірі 40,5 млн грн.

Варто також розглянути такий масштабний проєкт Мінцифри з підвищення цифрової грамотності громадян як «Дія. Цифрова освіта», що реалізується і на Полтавщині. В межах цього проєкту 150 одиниць комп'ютерної техніки отримано 59 сільськими бібліотеками восьми громад Полтавщини.

У 2021 році в Полтавській області діяло близько 380 центрів цифрової освіти, що охоплювали всі 60 громад. Жителі району активно вдосконалюють свої цифрові навички, 31178 полтавчан успішно пройшли тест на цифрову грамотність (рис. 3.1).

Наступна важлива мета, поставлена Стратегією розвитку Полтавської області на 2021-2027 рр., – підвищення якості надання адміністративних послуг. У 2021 р. в області функціонувало 47 центрів надання адміністративних послуг, 52 дистанційні робочі місця та три територіальні підрозділи. У 23 ЦНАПах започаткована безготівкова оплата адміністративного збору.

У 2021 р. батьки 3789 разів використали своє право на послугу «Малюток». Її запроваджено в 30 відділах ДРАЦС, 11 пологових будинках та 19 ЦНАПах.

П'ять громад Полтавщини отримали фінансування за програмою Мінфіну «Субвенція ЦНАП», у тому числі: на будівництво нового ЦНАП (Центр. Дія) – Решетилівська громада; на встановлення обладнання для видачі паспортів, водійських прав та реєстрації транспортних засобів – Глобинська громада; на встановлення обладнання для видачі водійських прав та для реєстрації

транспортних засобів – Громада міста Миргород; Пирятинська громада – на встановлення обладнання для видачі водійських прав та реєстрації транспортних засобів – Пирятинська громада; на меблі та комп'ютерну техніку – Великорублівська громада.



Рис. 3.1. Кількість жителів Полтавської області, які пройшли тест на цифрову грамотність, 2021 р. [57]

У Нових Санжарах в 2021 р. запрацював перший в області Центр.Дія, що побудовано за програмою ULEAD для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні. Два Центри Дія.Бізнес відкрилися в Полтаві та Кременчуці.

Перехід Полтавщини на бездокументальний режим – ще одна ціль Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 рр. У 2021 р. в системі електронного документообігу працювали усі 74 структурні підрозділи ОДА та РДА. 57 територіальних громад Полтавщини підключені до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. В результаті вони мали змогу скоротити бюджетні витрати та разом з цим підвищити дієвість та продуктивність управлінських рішень.

Здійснено забезпечення 84 ЦНАПів, їх територіальних підрозділів та дистанційних робочих місць програмними пакетами для авторизації центрів надання адміністративних послуг.

Усі громад Полтавщини долучилися до Єдиного державного демографічного реєстру, а отже їх мешканці отримали змогу в режимі онлайн декларувати своє місце проживання. 36 з них вже повністю оцифрували

інформацію про реєстрацію громадян. Інші 24 громади мають зробити це протягом 6 місяців.

QR – проєкт Мінцифри, який дозволяє організаціям та установам отримувати електронні документи. Він вже налічує 445 організацій, у тому числі: заклади освіти (202), ЦНАП (47) та їх віддалені робочі місця (52), медичні заклади (47), центрів зайнятості (27), комунальні підприємства (23); заклади культури (18); установи соціального захисту населення (11); готелі (7); департаменти ОДА (7), туристичні агенції (2), суди (2).

Планувалося продовжити реалізацію всіх розпочатих у 2021 році проєктів і в 2022 році. Це під'єднання об'єктів соціальної сфери до високошвидкісного Інтернету, розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг у громадах де кількість мешканців переважає 10 тисяч, відкриття нових Центрів.Дія, покращення цифрових навичок мешканців, впровадження державних та регіональних електронних сервісів, нарощування потужностей та встановлення нових засобів відеоспостереження в рамках проєкту «Безпечна Полтавщина», цифровізація освіти, медицини, транспорту та інших галузей.

Таким чином, цифровізація сприяє просуванню демократії, прозорості, підзвітності та свободи. У контексті перетворення традиційних, бюрократичних та паперових процесів на цифрові платформи цифровізація розглядається як вдосконалена форма інновацій е-урядування.

Концепція розвитку електронного урядування в Україні на період до 2020 р. передбачала шлях трансформації перспективного розвитку електронного урядування. Вона базувалася на зростанні функціональності електронного уряду та сучасних інноваційних підходів, методологій та технологій (включаючи Інтернет речей, хмарну інфраструктуру, просуванні методики широкомасштабної обробки даних, нормативного регулювання принципів «цифрового дефолту», «одноразового введення» та «відповідності за замовчуванням»), а також використання перспективних форм організації завдань та проєктів розвитку електронного урядування, у тому числі публічно-приватного партнерства [46].

Відповідно до наведеної концепції влада мала реалізовувати публічну політику в контексті реалізації правил та механізмів відкритого уряду, про що свідчать відповідні рейтинги прозорості, дані участі в електронній демократії, кількість інструментів, користувачів та успішних практик.

Мова іде запровадження державної статистики про е-участь, включення до щорічних звітів голів міських, селищних та сільських рад інформації про застосування механізмів е-демократії, освітніх програм МОН України з тем онлайн-участі та державної інформаційної кампанії з е-демократії.

Актуальним завданням є створення банку IT-рішень для узагальнення та збереження даних про поширення в ОМС е-сервісів, їх якість, розробників. Державне агентство з питань електронного урядування України має опрацювати рекомендації для ОМС з застосування спектру IT-рішень. Доцільно запровадити пілотні кейси, колективне опрацювання потреб, вибір кращих IT-рішень, побудову спільних хмарних сервісів/платформ.

Практичні рішення мають супроводжуватися рекомендаціями Міністерства освіти і науки, інформаційно-просвітницькою кампанією щодо електронної участі через включення ЗМІ країни, громадських активістів та видатних діячів. Слід поширювати історії про позитивний досвід, пов'язаний з розвитком електронної демократії на рівні місцевих громад.

Більшість цифрових інструментів дозволяють гарантувати щонайменше три виміри демократичності органів влади: прозорість, підзвітність, участь. Саме за допомогою доступних і прозорих інструментів можна ефективно забезпечувати їх реалізацію та впливати на розвиток населених пунктів.

Плановий розвиток та впровадження інструментів електронної демократії в територіальних громадах Полтавського району Полтавської області вимагає розширення їх спектру. Проте на початкових етапах для того щоб створити належні умови для розвитку територіальних громад, ефективної реалізації функцій ОМС, підвищення комунікативної та суспільно-корисної активності мешканців, посилення їх участі в прийнятті рішень з питань місцевого розвитку визначено базовий пакет е-сервісів офіційного вебсайту територіальної громади.

До пакету базового пакету е-сервісів офіційного вебсайту територіальної громади Полтавського району Полтавської області доцільно віднести такі:

- для забезпечення принципу прозорості: он-лайн трансляцію сесій та виконкомів, Портал адміністративних послуг;
- для забезпечення принципу підзвітності: «Відкритий бюджет», Портал «Відкритих даних», «Єдину систему електронних публічних закупівель» (ProZorro), систему електронних петицій, «Єдиний вебпортал використання публічних коштів», «Контроль витрат державних установ» (PAYWATCH);
- для забезпечення принципу участі: систему електронних петицій, «Консультації з громадськістю», електронні опитувальники, «Онлайн звернення», «Зворотний зв'язок» (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Базовий пакет е-сервісів для забезпечення напрямів співпраці ОМС з територіальними громадами Полтавського району Полтавської області з точки зору забезпечення принципів демократії, 2024 р.**

Принципи демократії		Напрями діяльності					
Е-сервіс	Призначення е-сервісу	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Прозорість							
Он-лайн трансляція сесій, виконкомів	Забезпечення прозорості діяльності ОМС						
Портал адміністративних послуг	Впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги; надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді						
2. Підзвітність							
Відкритий бюджет	Підвищення якості звітування ОМС, в частині використання коштів громади						
Портал «Відкритих даних»	Забезпечення доступу до інформації ОМС з можливістю її наступного використання.						
Єдина система електронних публічних закупівель (ProZorro)	Забезпечення прозорості та ефективності використання коштів громади, запобігання корупційним схемам у закупівлях						
Єдиний вебпортал використання публічних коштів	Надає інструменти для контролю та доступу за використанням коштів платників податків						
Контроль витрат державних установ	Контроль та візуалізація витрат (контроль за транзакціями)						

Продовж. табл. 3.2

1	2	3	4	5	6	7	8
3. Участь							
Система електронних петицій	Індикатор висвітлення найгостріших і найважливіших питань з точки зору жителів громади, контролю за діяльністю влади						
Консультації з громадськістю	Залучення громадян до участі в управлінні, надання можливості вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності, відкритості та прозорості їх діяльності						
Електронні опитувальники	Вивчення поточних потреби та проблем членів громади та окреслення перспектив співпраці						
Онлайн звернення	Вплив на діяльність органів влади, відстоювання своїх прав та законних інтересів						
Зворотний зв'язок	Створення повідомлення про проблему						

Вищезгадані е-сервіси сприятимуть співпраці місцевих рад з територіальними громадами Полтавського району Полтавської області в таких напрямках: залучення населення до вирішення місцевих та державних питань (1); володіння, користування та управління комунальним майном (2); забезпечення всебічного соціально-економічного та культурного розвитку відповідної території (3); надання соціальних послуг жителям, соціальний захист населення, сприяння працевлаштуванню (4); забезпечення законності, громадської безпеки, порядку, захисту прав, свобод і законних інтересів громадян (5); захист інтересів і прав місцевого самоврядування (6).

Разом з тим, територіальні громади з високим рівнем цифрової спроможності можуть значно розширити запропонований базовий пакет е-сервісів враховуючи сьгоднішні потреби та перспектив подальшого розвитку.

При визначенні кожною окремою територіальною громадою свого пакету е-сервісів потрібно враховувати, що він має забезпечувати реалізацію таких важливих цілей:

– більша «інтегрованість» – шляхом об'єднання послуг різних організацій регіону, покращення комунікацій, загальних інформаційних систем, точок

доступу та методів доставки;

– більша доступність – з дому, бібліотеки, офісу, громадських центрів - іншими словами, з будь-якої точки громади. надання ОМС повного комплексу адміністративних послуг фізичним та юридичним особам електронними засобами у доступній та зручній формі без обмежень у часі та просторі;

– електронне забезпечення та підтримка – створювати більш чутливі, якісні та швидші послуги та доступ до інформації, наприклад, спільні контактні центри та вебсайти, а також полегшувати доступ до послуг «за життєвими обставинам», таких як народження, зміна школи, створення бізнесу, або переїзд»

– усунення непотрібної бюрократії, відкритості та підзвітності – надання більше інформації про плани, пріоритети та продуктивність, заохочення до консультацій з громадськістю та комунікацій місцевої влади з людьми, яких вони представляють.

Місцеве самоврядування швидко відреагувало на виклики воєнного стану у сфері інформування та залучення мешканців громади, оскільки від цього часто залежало життя та безпека людей в громадах – створили нові або посилили існуючі канали комунікації по донесенню суспільно-необхідної в умовах воєнного стану інформації (наприклад, інформацію про гуманітарні коридори, видачу гуманітарної допомоги тощо), почали реагувати на дезінформацію та маніпуляції. Водночас, посилені заходи інформаційної безпеки призвели до приховування органами влади частини суспільно важливої інформації про свою діяльність, яка не стосується обороноздатності та не несе загрози територіальній цілісності. Тому ОМС варто уважно переглянути політику доступу до публічної інформації, зважаючи на роз'яснення та рекомендації Офісу уповноваженого з прав людини та експертів [50].

Більш неоднозначною є ситуація із застосуванням механізмів залучення громадян до вирішення місцевих питань. Зважаючи на обмежувальні норми законодавства щодо проведення масових заходів, місцеві органи влади часто можуть загалом відмовлятися від проведення громадських слухань, загальних зборів чи публічних широких обговорень. Водночас, слід зважати на

необхідність залучення громадян до процесів ухвалення важливих для громади рішень навіть в умовах воєнного стану, виходячи з безпекової ситуації в громаді, широко використовувати електронні інструменти вивчення громадської думки та консультацій з жителями, враховуючи вразливі категорії населення.

Пріоритетами у процесі диджиталізації територіальних громад Полтавської області мають стати консультаційна допомога посадовим особам ОМС з питань розвитку е-демократії та цифровізації територіальних громад та підвищення цифрової грамотності населення, громадських об'єднань, бізнесу.

На кінець 2023 р. півтора десятка короткострокових програм з питань е-демократії та цифрової грамотності пропонував Портал управління знаннями (додаток Б). Полтавський ЦППК для задоволення потреб державних службовців, посадових осіб ОМС, депутатів місцевих рад у професійному навчанні з питань цифровізації пропонував в 2023 р. такі загальні короткострокові програми: «Упровадження інструментів електронної демократії в діяльність органів влади» (1 кредит ЄКТС), «Цифрова грамотність» (0,33 кредита ЄКТС).

На рівні громад Полтавщини доцільно поширювати практику розробки та затвердження Концепції розвитку цифрових компетентностей жителів територіальної громади на 2023-2027 рр. Це можливо з врахуванням схваленої Кабінетом Міністрів України (3 березня 2021 р.) Концепції розвитку цифрових компетентностей для громадян України до 2025 р. Прикладом можуть слугувати Тернопільська, Хмельницька, Бобровицької, Мукачівська, Мирноградська, Овруцька міські територіальні громади.

Концепція має передбачати аналіз стану цифрової грамотності, здійснення заходів щодо розвитку цифрових компетентностей населення громади, впровадження відповідних стимулів для цифровізації суспільної сфери, усвідомлення наявних викликів, набуття жителями громади цифрових компетентностей, стимулювання використання та споживання цифрових технологій та електронних послуг.

Документ може мати таку структуру: «Загальні положення», «Мета концепції та очікувані результати від її реалізації», «Доцільність розвитку

цифрових компетентностей жителів громади», «Основні завдання концепції», «Заходи щодо розвитку цифрових компетентностей жителів громади», «Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми», «План заходів реалізації концепції». Заходи щодо розвитку цифрових компетентностей жителів громади мають набути чіткого плану (додаток В).

Реалізація Концепції розвитку цифрових компетентностей жителів територіальної громади на 2023-2027 рр. потребує інформаційної підтримки у вигляді популяризації Рамки цифрових компетентностей для громадян України серед населення громади, роз'яснення необхідності підвищення рівня цифрової грамотності, підвищення рівня захисту від шахрайства та маніпуляцій в цифровому середовищі, уникнення інших небезпек в інтернеті, використанню цифрових технологій для навчання протягом життя та власного розвитку, для ефективного користування електронними сервісами тощо.

### **Висновок до розділу 3**

1. Охарактеризовано категорії маркетплейсу цифрових продуктів та рішень для громад Платформи «Дія. Цифрова громада», які допомагають пришвидшити процес цифрової трансформації на місцевому рівні. Цифрові продукти даної Платформи «Дія. Цифрова громада» в достатній мірі забезпечують ОМС, фізичних та юридичних осіб інформацією, необхідною для планування та здійснення заходів, спрямованих на цифровий розвиток, цифрову трансформацію і цифровізацію на місцевому та регіональному рівнях

2. Доцільно завершити реалізацію проектів цифрової трансформації територіальних громад України. В Полтавській області це, визначені регіональною програмою інформатизації «Цифрова Полтавщина» на 2021-2023 роки та Стратегією розвитку Полтавської області на 2021-2027 роки: під'єднання об'єктів соціальної сфери до високошвидкісного Інтернету, розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг у громадах де кількість мешканців

переважає 10 тисяч, відкриття нових Центрів.Дія, покращення цифрових навичок мешканців, перехід Полтавщини на електронний документообіг, тощо.

3. Плановий розвиток та впровадження інструментів електронної демократії в територіальних громадах Полтавського району Полтавської області вимагає розширення їх спектру. З цією метою визначено базовий пакет е-сервісів офіційного сайту територіальної громади: он-лайн трансляція сесій та виконкомів, Портал адміністративних послуг, «Відкритий бюджет», Портал «Відкритих даних», «Єдина систему електронних публічних закупівель» (ProZorro), система електронних петицій, «Єдиний вебпортал використання публічних коштів», «Контроль витрат державних установ» (PAYWATCH), система електронних петицій, «Консультації з громадськістю», електронні опитувальники, «Онлайн звернення», «Зворотний зв'язок».

4. Територіальні громади мають використовувати і зовнішні можливості, які пропонує Міністерство цифрової трансформації. Зокрема, Мінцифра запустила в Дії електронні петиції. Однак важливо, щоб територіальні громади була підключені до Дії, тоді відповідні місцеві петиції з'являтимуться у доступі членів громад. Ця послуга в Полтаві вже пілотується. Заплановано розширення порталу «ВзаємоДія» наступними сервісами.

5. Для забезпечення права використання інструментів е-демократії, як складової народовладдя, в умовах військового стану в Україні доцільно реалізувати рекомендації Public Holding Impact Group: місцеві ради мають забезпечити участь в інструментах локальної демократії, внесення змін до статутів та положень, регламентів тощо в інтересах ВПО та інших категорій мешканців, які мають законні підстави проживати в громадах.

6. Пріоритетом у процесі диджиталізації територіальних громад Полтавської області має бути визнана консультаційна допомога посадовим особам ОМС з питань розвитку е-демократії та цифровізації, а також підвищення цифрової грамотності населення, громадських об'єднань, бізнесу.

7. Комплексним рішенням з просування державної політики розвитку е-демократії, цифрового суспільства, цифрових навичок та цифрових прав

громадян на рівні громад Полтавської області може стати розробка, затвердження та реалізація Концепцій розвитку цифрових компетентностей жителів територіальних громад на 2024-2028 рр.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі вирішено актуальне завдання, яке полягає в теоретико-практичному обґрунтуванні використання електронних сервісів у діяльності ОМС. Результати, отримані в процесі дослідження, підтверджують досягнення поставленої мети і вирішення завдань, дають підстави сформулювати такі висновки й практичні рекомендації:

1. Електронну (цифрову демократію) потрібно розуміти як форму політичної організації, притаманну інформаційному суспільству, що об'єднує в собі властивості безпосередньої і плебісцитної демократії, а також можливості ІКТ. Електронна демократія означає: ключові рішення приймаються безпосередньо громадянами шляхом плебісцитів в інформаційній мережі; громадяни мають право на законодавчу ініціативу та контроль за дотриманням закону; відмова в багатьох випадках від принципу пріоритету більшості, і перехід до консенсусних рішень.

2. Призначення електронного урядування та електронної демократії зводиться до забезпечення громадянам прозорості, відкритості та якості функціонування чи діяльності органів влади без зайвої бюрократії. Наслідками їх запровадження буде також економія часу та матеріальних ресурсів, підвищення якості надання адміністративних послуг. Основним показником ефективності е-урядування є задоволення громадян е-сервісами.

3. На місцевому рівні можна спостерігати такі тенденції: більшість органів місцевого самоврядування не прийняли окремого документа щодо розвитку електронної демократії, але є програми з окремими елементами стратегії впровадження електронного урядування; громадськість нічого не знає про ці програми, оскільки вона погано поінформована про нещодавні законодавчі зміни, спрямовані на розширення можливостей електронної демократії, а місцеві органи влади не мають фінансової та організаційної спроможності поширювати інформацію серед громадян про нові електронні медіа; відсутність повного фінансування впровадження елементів електронної демократії; пасивність

громадян у використанні доступних засобів електронної демократії; громадяни не до кінця розуміють, для чого потрібні електронні послуги; через різноманітність доступних послуг електронної демократії громадяни плутаються у їх використанні

4. Порівняльна характеристика готовності до е-урядування (EGDI) 20 країн Європейського регіону (2012-2022 рр.) переконує, що запорукою стабільності високого рівня показника є послідовна політика держави у впровадженні і забезпеченні електронного урядування. Це стосується кожного складника цього інтегрованого показника. Україна посідає 50 місце (55,71, Lower middle income) зі 131 економіки, («Технології» – 45, «Люди» – 37, «Управління» – 57, «Вплив» – 57), включених до NRI. Її основна сила наразі пов'язана з складовою «Люди». Тим часом найбільший простір для вдосконалення стосується управління та впливу.

5. Аналіз складових Індексу мережевої готовності України (Networked Readiness Index, NRI) засвідчив, що Україна знаходиться значно вище лінії тренду як за показником NRI, так і за показником ВВП на душу населення (ППС), що свідчить про більшу готовність мережі, ніж можна було б очікувати з огляду на рівень її доходів. Україна входить до групи країн з середнім та низьким рівнем доходу і виділяється як така, що має рівень розвитку вищий за очікуваний в одній або декількох структурних категоріях, що складають чотири основних складових NRI. Вона демонструє показники за компонентами, які перевищують її прогнозовані показники з огляду на її рівень доходу. З точки зору ефективності, вона має оцінку, вищу за середню групу доходів. На рівні підрівнів вона має вищий показник, ніж середній у країнах із нижчим середнім рівнем доходів у всіх з них. Україна в Європі замикає групу країн з найкращими у світі показниками (вона відстає від свого регіону за кожною з чотирьох складових).

6. Проведений моніторинг офіційних вебсайтів територіальних громад Полтавського району виявив, що найбільш поширеними в територіальних громадах Полтавського району Полтавської області є такі інструменти: система зворотного зв'язку (92,0 %), система електронних петицій (88,0 %); Єдина система електронних публічних закупівель (ProZorro), (60,0 %), «Звернення до

посадовця» (56,0 %). П'ята частина територіальних громад використовують електронні консультації та 12,0 % – сервіс «Відкритий бюджет». По шість е-сервісів пропонують крім Полтавської міської територіальної громади: Ланнівська територіальна громада сільська, Котелевська територіальна громада селищна, Новосанжарська територіальна громада селищна. По п'ять – Опішнянська територіальна громада селищна та Диканьська територіальна громада. Всі інші територіальні громади Полтавського району практикують по чотири і менше е-сервісів.

7. Охарактеризовано категорії маркетплейсу цифрових продуктів та рішень для громад Платформи «Дія. Цифрова громада», які допомагають пришвидшити процес цифрової трансформації на місцевому рівні. Цифрові продукти даної Платформи «Дія. Цифрова громада» в достатній мірі забезпечують ОМС, фізичних та юридичних осіб інформацією, необхідною для планування та здійснення заходів, спрямованих на цифровий розвиток, цифрову трансформацію і цифровізацію на місцевому та регіональному рівнях.

8. Потребують завершення проекти цифрової трансформації територіальних громад України. В Полтавській області це, визначені регіональною програмою інформатизації «Цифрова Полтавщина» на 2021-2023 роки та Стратегією розвитку Полтавської області на 2021-2027 роки: під'єднання об'єктів соціальної сфери до високошвидкісного Інтернету, розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг у громадах де кількість мешканців переважає 10 тисяч, відкриття нових Центрів.Дія, покращення цифрових навичок мешканців, перехід Полтавщини на електронний документообіг, тощо.

9. Плановий розвиток та впровадження інструментів електронної демократії в територіальних громадах Полтавського району Полтавської області вимагає розширення їх спектру. З цією метою визначено базовий пакет е-сервісів офіційного сайту територіальної громади: он-лайн трансляція сесій та виконкомів, Портал адміністративних послуг, «Відкритий бюджет», Портал «Відкритих даних», «Єдина систему електронних публічних закупівель» (ProZorro), система електронних петицій, «Єдиний вебпортал використання

публічних коштів», «Контроль витрат державних установ» (PAYWATCH), система електронних петицій, «Консультації з громадськістю», електронні опитувальники, «Онлайн звернення», «Зворотний зв'язок».

10. Територіальні громади мають використовувати і зовнішні можливості, які пропонує Міністерство цифрової трансформації. Зокрема, Мінцифра запустила в Дії електронні петиції. Однак важливо, щоб територіальні громади була підключені до Дії, тоді відповідні місцеві петиції з'являтимуться у доступі членів громад. Ця послуга в Полтаві вже пілотується. Заплановано розширення порталу «ВзаємоДія» наступними сервісами.

11. Для забезпечення права використання інструментів е-демократії, як складової народовладдя, в умовах військового стану в Україні доцільно реалізувати рекомендації Public Holding Impact Group: місцеві ради мають забезпечити участь в інструментах локальної демократії, внесення змін до статутів та положень, регламентів тощо в інтересах ВПО та інших категорій мешканців, які мають законні підстави проживати в громадах.

12. Пріоритетом у процесі диджиталізації територіальних громад Полтавської області має бути визнана консультаційна допомога посадовим особам ОМС з питань розвитку е-демократії та цифровізації, а також підвищення цифрової грамотності населення, громадських об'єднань, бізнесу.

13. Комплексним рішенням з просування державної політики розвитку е-демократії, цифрового суспільства, цифрових навичок та цифрових прав громадян на рівні громад Полтавської області може стати розробка, затвердження та реалізація Концепцій розвитку цифрових компетентностей жителів територіальних громад на 2024-2028 рр.