

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

МЕХАНІЗМ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Студентки 2 курсу, 5мз групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Свірбутович
Юлії
Анатоліївни

Науковий керівник
канд. екон. наук, доцент

(підпис керівника)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук, доцент

(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: магістр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав.кафедри _____

«20» січня 2021р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентові

Свірбутович Юлії Анатоліївни

(прізвище, ініціали, підпис)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): «Механізм впровадження електронного врядування на місцевому рівні»

Затверджена наказом ректора від «28» грудня 2020 р. №3940

2. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту): 22.10.2021

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): удосконалення механізму впровадження електронного врядування на місцевому рівні.

Об'єкт дослідження процес впровадження електронного врядування на місцевому рівні.

Предмет дослідження: теоретико-методологічні аспекти формування механізму впровадження електронного врядування на місцевому рівні.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

1.1. Напрями та принципи впровадження електронного урядування на місцевому рівні

1.2. Підходи до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В БРОВАРСЬКІЙ МІСЬКІЙ ГРОМАДІ

2.1. Тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді

2.2. Проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В БРОВАРСЬКІЙ МІСЬКІЙ ГРОМАДІ

5. Календарний план виконання роботи(проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 13.11.2020	13.11.2020
2	Затвердження плану та завдання випускної кваліфікаційної роботи	до 20.01.2021	20.01.2021
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.04.2021	16.04.2021
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 14.06.2021	14.06.2021
5	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису третього розділу випускної кваліфікаційної роботи	06.09.2021	06.09.2021
6	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	до 22.10.2021	22.10.2021
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	25.10-05.11.2021	25.10-05.11.2021
8	Зовнішнє рецензування ВКР	08.11-12.11.2021	08.11-12.11.2021
9	Подача роботи завідувачу кафедри	15.11-19.11.2021	15.11-19.11.2021
10	Захист випускної кваліфікаційної роботи	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «20» січня 2021р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Дьяченко Ольга Володимирівна

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Керівник проектної групи (гарант освітньої програми) Дьяченко О.В.

9. Завдання прийняв до виконання студент

Свірбутович Юлія Анатоліївна

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота характеризується актуальністю та своєчасністю, оскільки присвячена питанням впровадження електронного урядування на місцевому рівні. Робота відповідає затвердженій темі, виконана відповідно до завдання, мету дослідження досягнуто.

У роботі проаналізовано на основі даних Броварської міської громади проаналізовано сучасний стан розвитку механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні, досліджено пріоритетні напрямки роботи центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» Броварської міської громади. Визначено проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді. За результатами дослідження розроблено комплекс заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді.

У процесі дослідження здобувач продемонстрував достатній рівень володіння методологією наукових досліджень, вміння використовувати сучасні методи оброблення інформації.

Випускна кваліфікаційна робота Свірбутович Ю.А. виконана у повному обсязі, відповідає встановленим вимогам та рекомендується до захисту з позитивною оцінкою.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) _____
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Дьяченко Ольга Володимирівна _____
(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента _____
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Дьяченко О.В. _____
(підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Н.Л. _____
(підпис)

«19» листопада 2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	5
1.1. Напрями та принципи впровадження електронного урядування на місцевому рівні.....	5
1.2. Підходи до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні.....	10
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В БРОВАРСЬКІЙ МІСЬКІЙ ГРОМАДІ.....	15
2.1. Тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді.....	15
2.2. Проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді.....	24
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В БРОВАРСЬКІЙ МІСЬКІЙ ГРОМАДІ.....	33
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50
ДОДАТКИ.....	56

ВСТУП

Актуальність дослідження. В останні роки в Україні спостерігається наполегливий рух за впровадження електронного уряду в усі сфери суспільного життя. Однак зусилля відповідних органів влади і ресурси, які держава витрачає на це, поки не дають істотних результатів.

Це пов'язано, зокрема, з несприятливими політичними та економічними умовами, що склалися в державі в результаті військового конфлікту, окупації Донецької та Луганської областей, анексії Криму, втрати темпів динаміки розвитку по відношенню до інших країн, недосконалості національного законодавства в цій галузі. До факторів, що перешкоджають розвитку електронного уряду в Україні, належать: неефективність його впровадження державними, регіональними та місцевими органами влади, незручності використання певних електронних послуг, відсутність координації та системного підходу до вирішення проблем, які перешкоджають використанню сучасних ІКТ у всіх сферах суспільного життя.

На місцевому рівні електронне урядування та належне використання ІКТ можуть сприяти та підтримувати економічний та соціальний розвиток, зокрема у розширенні прав та можливостей урядовців та посадових осіб місцевого самоврядування, а також сприяти зв'язкам, роботі в мережі, своєчасному, ефективному та прозорому наданню послуг.

Розвитку електронного уряду на місцевому рівні присвячені роботи С. Барегамян [3], О. Бучковська [4], М. Газізов [6], О. Дніпров [8], В.Коновал [19], Ю.Соломко [3] та ін. У той же час, незважаючи на існуюче наукове підґрунтя цієї проблеми, комплексного дослідження механізмів впровадження електронного уряду на місцевому рівні не проводилося. Кращі вітчизняні та зарубіжні практики впровадження електронного уряду на місцевому рівні вимагають аналізу, який дозволить використовувати цей досвід для вирішення проблем в Україні.

Мета роботи: удосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Згідно поставленої мети маємо наступні **завдання**:

1. Визначити напрями та принципи впровадження електронного урядування на місцевому рівні.
2. Навести підходи до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні.
3. Дослідити тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді.
4. Проаналізувати проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді.
5. Визначити шляхи вдосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді.

Об'єкт дослідження: процес впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Предмет дослідження: теоретико-методологічні аспекти формування механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів: аналізу і синтезу, порівняльний метод, структурно-функціональний метод, узагальнення, системно-структурний та графічний аналіз.

Наукова новизна та практичне значення одержаних результатів. Використання комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді сприятиме підвищенню адекватності, ефективності, надійності процесу розробки і прийняття управлінських рішень в регіональному публічному управлінні.

Апробація роботи: За результатами дослідження була опублікована наукова стаття «Механізм застосування електронного урядування на місцевому рівні» // Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій : зб. наук. ст. студ. відп. ред. Н. Л. Новікова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – С. 217-222.

Обсяг і структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу трьох розділів висновків, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

1.1. Напрями та принципи впровадження електронного урядування на місцевому рівні

Одним з пріоритетів розвитку України як незалежної, демократичної, соціальної та правової держави є розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію і знання, мати до них вільний доступ, використовувати і обмінюватися ними. Значне місце у формуванні інформаційного суспільства посідає впровадження електронного урядування, яке фактично є інструментом його розвитку та сприяє створенню умов для відкритого та прозорого державного управління [40, с.6].

Сучасні інформаційні технології відіграють важливу роль у системі державного управління в розвинених країнах. Якщо наприкінці 1980-х років уряди використовували технології для задоволення внутрішніх потреб та потреб уряду, швидке розширення Інтернету стало основою для переорієнтації внутрішнього управління на потреби зовнішніх зв'язків з громадськістю. Інтернет поступово перетворився на економічно ефективну та орієнтовану на користувачів платформу для співробітників, які мають можливість безпосередньо спілкуватися з громадянами та поширювати величезну кількість інформації для громадськості [21, с.12].

Це призвело до трансформації державного управління у напрямку його адаптації до вимог інформаційного суспільства та епохи інформації. На основі інформаційних технологій прискорюється процес прийняття рішень та їх реалізації, звільняється частина робочого часу; з'являється методологія ефективних громадських консультацій щодо реалізації державної політики, плануються нові канали надання інформації та послуг громадянам; цей процес проявляється у зміні підходів до механізмів управління, його переорієнтації та

поступовій трансформації основних принципів з акцентом на забезпечення широкої участі громадян у обговоренні та прийнятті рішень владою [4, с.3].

Електронний Уряд означає «використання інформаційних технологій (ІТ), ІКТ та інших телекомунікаційних технологій на основі Інтернету для поліпшення та/або підвищення ефективності надання послуг у державному секторі». Електронний уряд фокусується на:

- 1) використання ІКТ, і зокрема Інтернету, в якості інструменту для досягнення кращого управління;
- 2) використання інформаційно-комунікаційних технологій у всіх аспектах діяльності державної організації;
- 3) безперервна оптимізація надання послуг, участі території (міста, спільноти тощо) та управління шляхом перетворення внутрішніх і зовнішніх відносин з використанням інтернет-технологій та нових засобів масової інформації [2, с.45].

Суть електронного управління полягає не тільки в тому, що воно являє собою модернізацію системи державного управління, її адаптацію до потреб інформаційного суспільства, але в першу чергу передбачає взаємодію громадян з органами влади за допомогою сучасних ІКТ. Отже, важливою складовою електронного урядування є електронна демократія, основною метою якої є задоволення потреб громадян, досягнення соціальних цінностей за рахунок використання переваг інформаційного суспільства, подолання таких негативних явищ, як корупція, бюрократизація і формалізація сучасного процесу управління, надання послуг громадянам відповідно до їх потреб і так далі [3, с.4].

Визначення сутності «електронного управління» формулюється фахівцями на основі різних позицій, зокрема, вивчення змін у суспільстві та його окремих державних структурах, інструментів реалізації, технологічних рішень і конкретних програмних продуктів, вивчення економічної ефективності. Всі ці визначення дещо відрізняються один від одного, тому вважаємо за доцільне проаналізувати підходи до трактування сутності поняття «електронне управління» вітчизняними вченими (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Підходи до визначення поняття «електронне урядування»

Автор	Визначення
Белікова М. І. [2]	форма організації державного управління на всіх його етапах і в усіх видах, процес здійснення державної влади за допомогою цифрових технологій, інтегрованих в систему органів державного управління, об'єднаних в єдину мережу.
Газізов М. М. [6]	форма організації державного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування з використанням інформаційних і телекомунікаційних технологій для формування держави нового типу, орієнтованої на задоволення потреб громадян
Дніпров О. С. [8]	процес самоорганізації суспільства для прийняття колективних рішень, а також прозорі механізми контролю за виконанням цих рішень, і уряд розглядається як постачальник певних послуг
Фурашев В. М. [47]	модель державного управління, заснована на використанні сучасних ІТК для підвищення ефективності та прозорості державного управління, а також встановлення громадського контролю над ним.

Джерело: складене автором.

Як видно з таблиці 1.1, вітчизняні вчені в основному розглядають електронний уряд як форму організації державного управління, яка спрямована на спрощення доступу громадян, бізнесу та урядів до державних послуг з використанням ІКТ і глобальної інформаційної мережі Інтернет. Власне, термін «електронний уряд» почав активно використовуватися в кінці ХХ століття, у зв'язку з появою нової парадигми використання інформаційних і комп'ютерних технологій (ІКТ) для підвищення ефективності державного управління.

Існує безліч тлумачень цього терміну. Зокрема, деякі автори [19; 25] фокусуються на конкретних діях, таких як використання публічних комунікацій для перегляду вакансій при пошуку роботи, надання заявок на отримання пілг через веб-сайт або створення загальних баз даних для декількох департаментів. Інші дають більш загальне визначення, згідно з яким електронний уряд-це автоматизація процесу надання державних послуг [25, с.41].

Функціонування системи електронного уряду на місцевому рівні багато в чому залежить від організації інформаційних місій, можливості їх взаємодії з різними інформаційними структурами суспільства і безпосередньо з конкретними

громадянами. Адже повнота взаємодії всіх державних структур, громадян і органів влади, в кінцевому рахунку, залежить від оптимальності прийнятих рішень, а отже, і ефективності їх реалізації.

Сьогодні система електронного урядування на місцевому рівні орієнтована на процес інформування громадськості про надання державних та адміністративних послуг шляхом односторонньої співпраці, тоді як важливим завданням електронного уряду на місцевому рівні є розробка сучасного організаційно-правового механізму взаємодії органів влади та громадян в електронному уряді [24, с.123].

Впровадження електронного уряду на місцевому рівні здійснюється на основі певних принципів:

- прозорість і підзвітність (робота місцевих органів влади публічна, кожен громадянин має право отримувати необхідну інформацію про їх роботу, суспільство здійснює суворий контроль за діяльністю органів влади, органи влади регулярно надають громадськості звіти та іншу необхідну інформацію);
- системна організація інформаційно-технологічного середовища (інформаційно-технологічне середовище має забезпечувати всі процеси зберігання, обробки, захисту та подання надійної, повної та своєчасної інформації, а також сумісність програмного та апаратного забезпечення);
- орієнтація на громадян (громадяни є не лише споживачами його послуг, а й тими, хто формує державну владу, визначає політику та напрям розвитку місцевої спільноти) [20, с.125];
- ефективність (ефективність електронного управління на місцевому рівні повинна проявлятися в здатності швидко і з найменшими витратами обслуговувати найбільшу кількість громадян, забезпечуючи при цьому найвищу якість послуг);
- управління та координація процесів інформатизації (управління розробкою та впровадженням процесів інформатизації має здійснюватися з Єдиним центром, який забезпечує формування необхідних програм та проектів інформатизації

міста, координує розвиток, забезпечує концентрацію фінансових ресурсів та їх ефективне використання);

- зручність і простота використання (всі електронні програми розроблені таким чином, щоб громадянам було простіше користуватися системою); безпека (електронні додатки повинні повністю відповідати загальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації електронних платежів, а також загальному дизайну користувацького інтерфейсу системи);

- масштаб рішень (електронні додатки повинні забезпечувати взаємодію між різними структурами і органами, що складають систему, і повну взаємну сумісність) [26, с.6].

Ця система принципів обов'язково повинна бути доповнена принципом першої особи, згідно з яким отримання позитивних результатів у вирішенні будь-якої проблеми можливе тільки в тому випадку, якщо перша особа (особа, яка приймає рішення) особисто займається цією проблемою, робить свій власний вплив на інших суб'єктів [29, с.3].

На місцевому рівні це означає, що успіх процесів електронного урядування в місті залежить від зацікавленості та ефективного керівництва голови місцевої громади. Електронне управління на місцевому рівні – це форма організації державного управління, при якій місцеві органи влади активно взаємодіють один з одним, з суспільством, окремими особами та громадянами, підприємствами та некомерційними організаціями з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [43, с.36].

Підводячи підсумок вважаємо, що електронне урядування – це система взаємодії державних інститутів з окремим громадянином і суспільством в цілому за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, яка забезпечує оперативне, відкрите і неупереджене вирішення будь-яких соціальних і побутових проблем. Крім того, електронне урядування зводить до мінімуму контакти громадян з посадовими особами, тим самим знижуючи корупційну складову в державному управлінні на національному та регіональному рівнях.

1.2. Підходи до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні

Електронне урядування для органів місцевого самоврядування – це спосіб організації місцевого самоврядування з використанням програмно-апаратних засобів і систем локальних інформаційних мереж, який забезпечує відкритість і прозорість функціонування органів місцевого самоврядування, своєчасний і повний доступ до інформації про діяльність органу, просте і доступне щоденне спілкування з місцевими органами влади громадян, представників бізнесу та неурядових організацій [39].

Однак слід зазначити, що практичне вдосконалення та покращення якості механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні неможливе без наукового обґрунтування та фундаментального теоретичного осмислення сучасних шляхів, пропозицій та рекомендацій, що ґрунтуються, насамперед, на розуміння правової категорії «електронний уряд», «механізм впровадження». Загалом механізм такий: 1) пристрій, що передає або трансформує рух; 2) внутрішня структура, система чогось; 3) сукупність станів і процесів, що складають певний фізичний, хімічний феномен; 4) послідовність станів, процесів, що визначають будь-які дії, явища; система, яка визначає порядок будь-якої діяльності [37].

На думку авторів [10;20;44;45] механізм управління включає цілі управління, елементи об'єкта та їх взаємозв'язки, які впливають на дії в інтересах досягнення мети, методи впливу, матеріальні та фінансові ресурси управління, соціальний та організаційний потенціал. Однак, на нашу думку, складові механізму не обмежуються вищезазначеним, до переліку слід ще додати матеріальні та фінансові ресурси, персонал, інформаційні технології, організаційно – методичне забезпечення тощо... Вивчаючи механізм впровадження електронного урядування на місцевому рівні, необхідно звернути увагу на думку, висловлену з цього приводу Чукут С.А. [51] та Шеверда В.А. [52].

Зокрема, автори відзначають різноманітність механізмів надання адміністративних послуг в електронному вигляді та виділяють наступне:

- 1) адміністративне групування електронних послуг у відповідних життєвих епізодах та ділових ситуаціях;
- 2) інституційний розвиток Інтернет-представництв як інституційної структури системи електронної взаємодії держави та суспільства;
- 3) ідентифікація сторін електронної взаємодії здійснюється на основі запровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу підтвердження авторства документа [51, с.90];
- 4) внутрішньо урядова та міжвідомча взаємодія через системи електронного документообігу;
- 5) єдина точка доступу – перехід від взаємодії «конкретний орган – заявник», ідеологія «заявник – загальний інтерфейс для взаємодії з метою отримання державних послуг»;
- 6) інтеграція-вдосконалення системи відомчих інформаційних систем та державних, регіональних та муніципальних інформаційних ресурсів;
- 7) уніфікована архітектура – це обмежене використання реєстрів для ідентифікації послуг, а їх склад, розташування та інтерфейси мають бути достатньо стабільними та визначеними у технічних стандартах [52, с. 43].

Цікаво відзначити, що згідно з концепцією розвитку електронного уряду на місцевому рівні, основним механізмом організації взаємодії між державою та місцевими органами влади, громадянами та бізнесом має бути електронний документообіг із використанням електронних цифрових підписів.

Загалом запровадження електронного документообігу спрямоване на:

- 1) реалізацію єдиної державної політики у сфері електронного документообігу;
- 2) забезпечення прав та законних інтересів суб'єктів електронного документообігу;
- 3) нормативне забезпечення технологій обробки, створення, передачі, прийому, зберігання, використання та знищення електронних документів [17, с.9].

Проте, на нашу думку, таке розуміння механізму запровадження електронного врядування вузьке, оскільки відповідно до чинного законодавства електронний документообіг та електронний цифровий підпис планувалося лише на певному етапі впровадження електронного врядування, які, включають ряд інших заходів та методів. Тому в цьому випадку треба розглянути етапи впровадження електронного врядування в Україні.

Концепція розвитку електронного врядування в Україні складається з чотирьох основних етапів розглянемо на рис.1.1

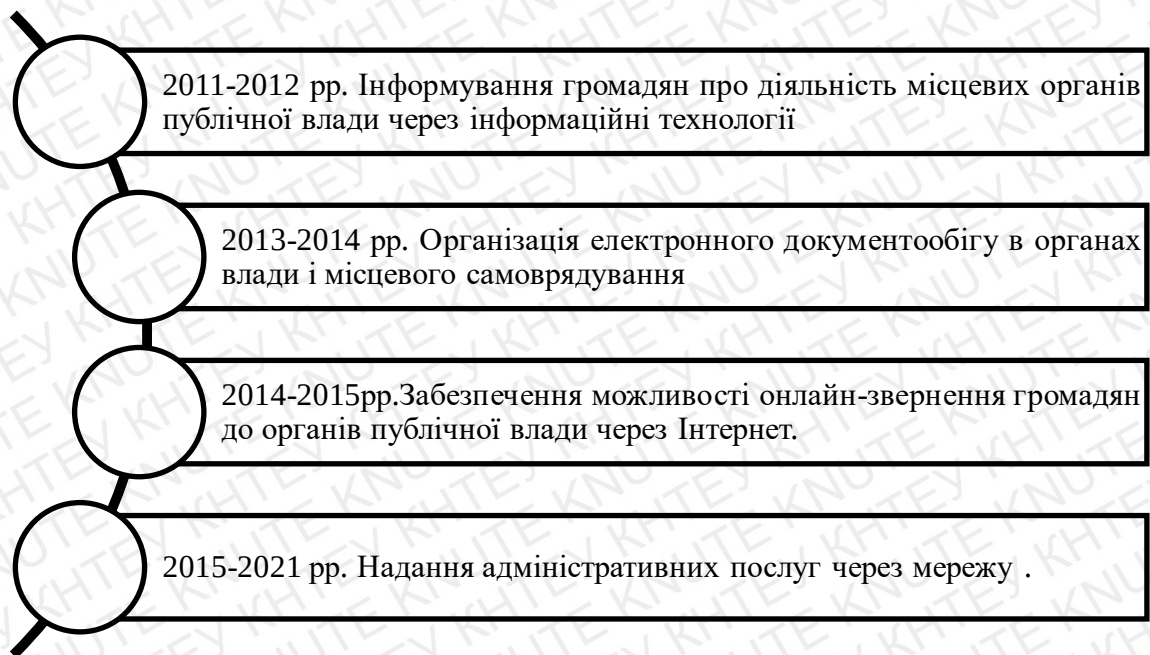


Рис 1.1 Етапи розвитку електронного урядування в Україні [12]

Аналізуючи вищевказані заходи і фактичний стан їх реалізації, ми вважаємо, що навіть заплановані методи реалізації 1-го етапу електронного уряду не були реалізовані в повній мірі і не принесли практичної значущості, оскільки, наприклад, хоча більшість органів виконавчої влади різних рівнів мають свої власні веб-сайти, громадяни не можуть задовольняти свої потреби і запити в електронному вигляді через них, особливо в режимі реального часу. Очевидно, що оголошені етапи (які вже пройшли) внесли певні позитивні зміни, але поки рано говорити про остаточне впровадження електронного урядування на місцевому рівні [12, с.134].

Оцінка рівня розвитку електронного уряду на місцевому рівні може проводитися за такими напрямками: 1) доступ до інформації; 2) зворотній зв'язок з громадськістю; 3) адміністративні послуги; 4) доступ до публічної інформації; 5) простота використання веб-сайту; 6) Оцінка системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування; 7) оцінка організації діяльності центрів адміністративних послуг (ЦДАУУ) [26].

Серед завдань органів місцевого самоврядування - інформувати про свою діяльність, налагоджувати зв'язок з громадянами, а веб-сайт фактично виступає основою електронного управління, сполучною ланкою між співробітником і громадянином. Про якість веб-сайту можна судити в залежності від стадії, на якій знаходиться його контент: 1) інформування громадян; 2) зворотній зв'язок; 3) транзакції; 4) інтерактивні інтегровані послуги; 5) електронна система державного управління; 6) електронна система волевиявлення та електронні судові розгляди.

Одним із завдань електронного урядування в демократичному суспільстві має бути забезпечення доступу широких верств населення до інформації про діяльність державних органів, участь громадян у процесі прийняття управлінських рішень [27, с.18].

Тому, як і будь-яка система, в тому числі і електронного управління, вона має свої переваги і недоліки, пов'язані зі специфікою функціонування. Якщо переваги електронного управління досить ясні і зрозумілі, то недоліки цієї системи мало описані в літературі. Переваги цієї системи включають в себе: оптимізація механізмів державного управління за рахунок поступового впровадження функціональних компонентів електронного управління G2G, G2B і G2C, підвищення ефективності державного управління при внутрішній організації його діяльності, підвищення якості адміністративних послуг;

- економію матеріальних і часових ресурсів, ефективне використання бюджетних коштів, скорочення витрат на утримання державного апарату;
- забезпечення умов для розвитку електронної демократії, створення умов для прозорості та відкритості державного управління, прийняття прозорих рішень (завдяки цьому громадяни мають можливість отримувати достовірну, точну та

своєчасну інформацію про діяльність державних органів та брати участь у прийнятті ними рішень) [22, с.5];

– зниження рівня корупції в державних органах. Недоліки виникають із слабких сторін цієї системи, яка, якщо її гіпотетично використовувати в злочинних цілях або банально зловживати службовим становищем зацікавленими особами, може завдати шкоди інтересам держави або громадян.

До недоліків відносяться:

– слабкий захист від нового класу соціальних злочинів, заснованих на використанні сучасних інформаційних технологій (шахрайство з електронними грошима, комп'ютерне хуліганство і т. д.);

– можливість здійснювати електронний контроль за життям, настроями, планами громадян, політичних організацій;

– можливість використання нових інформаційних технологій в політичних цілях; використовувати в якості інформаційної зброї для впливу на психіку і свідомість людей [30, с.60].

У той же час електронне управління не є механічним поєднанням ІКТ з Державним управлінням. Ефективне впровадження технологій електронного уряду може бути забезпечене тільки в умовах комплексної реформи на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та місцевого самоврядування. Тому для його реальної реалізації необхідні конкретні об'єктивні взаємопов'язані передумови [32, с. 120]

Підводячи підсумки можна сказати що, в Україні, незважаючи на складну політичну та економічну ситуацію, органи місцевого самоврядування використовують нові інструменти електронного уряду, але темпи їх впровадження повільні-деякі органи місцевого самоврядування не мають інтегрованої системи електронного документообігу, а використовують тільки її елементи; попит на електронні адміністративні послуги перевищує їх пропозицію; сайти місцевого самоврядування повинні виконувати безліч функцій, але орієнтуватися на інформаційне наповнення і зворотний зв'язок.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В БРОВАРСЬКІЙ МІСЬКІЙ ГРОМАДІ

2.1. Тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді

Стратегією розвитку Броварської міської громади передбачено орієнтацію на високі європейські стандарти якості життя та надання послуг, запровадження інформаційних технологій і розвиток інтегрованої системи муніципального управління на основі міжнародного стандарту ISO 9001. Виконання вимог цього стандарту Броварська міська рада підтвердила ще у 2007 р. та одержала сертифікат відповідності. У процесі формування та розвитку цієї системи було відкрито «Прозорий офіс», який інтегрованим офісом для надання адміністративних послуг.

Основною метою його створення було формування клієнто-орієнтованої системи надання адміністративних послуг для мешканців міста, основними принципами якої були: єдиний відкритий простір, зрозумілі процедури, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність, ввічливе ставлення персоналу, стислі та чітко визначені строки.

Умовами створення «Прозорого офісу» стали:

- організаційна єдність (надання базових адміністративних послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни, в одному приміщенні);
- єдиний алгоритм оформлення документів і вирішення типових питань;
- регулярне навчання працівників;
- створення зручних умов для громадян і забезпечення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями;
- система оцінювання та моніторинг якості обслуговування клієнтів.

Основними напрямками розвитку «Прозорого офісу» є: максимальна інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни; створення програмних продуктів і електронних реєстрів для вдосконалення діяльності ЦНАП та взаємодії із замовниками послуг [31].

Місто Бровари займає одне з перших місць серед міст та районів Київщини за кількістю наданих адміністративних послуг. Через Центр обслуговування «Прозорий офіс» надання адміністративних послуг в 2020 році надано 44 546 послуг. Центр обслуговування «Прозорий офіс» надає 101 послугу, в тому числі 6 електронних.

Центр обслуговування «Прозорий офіс» є виконавчим органом Броварської міської ради Київської області, який утворений міською радою з метою забезпечення надання адміністративних послуг, організації роботи з діловодства, належного розгляду звернень, доступу до публічної інформації, видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання тощо) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності при Броварській міській раді, реалізує повноваження у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб.

Склад центру обслуговування «Прозорий офіс» розглянемо за допомогою Рис. 2.1.

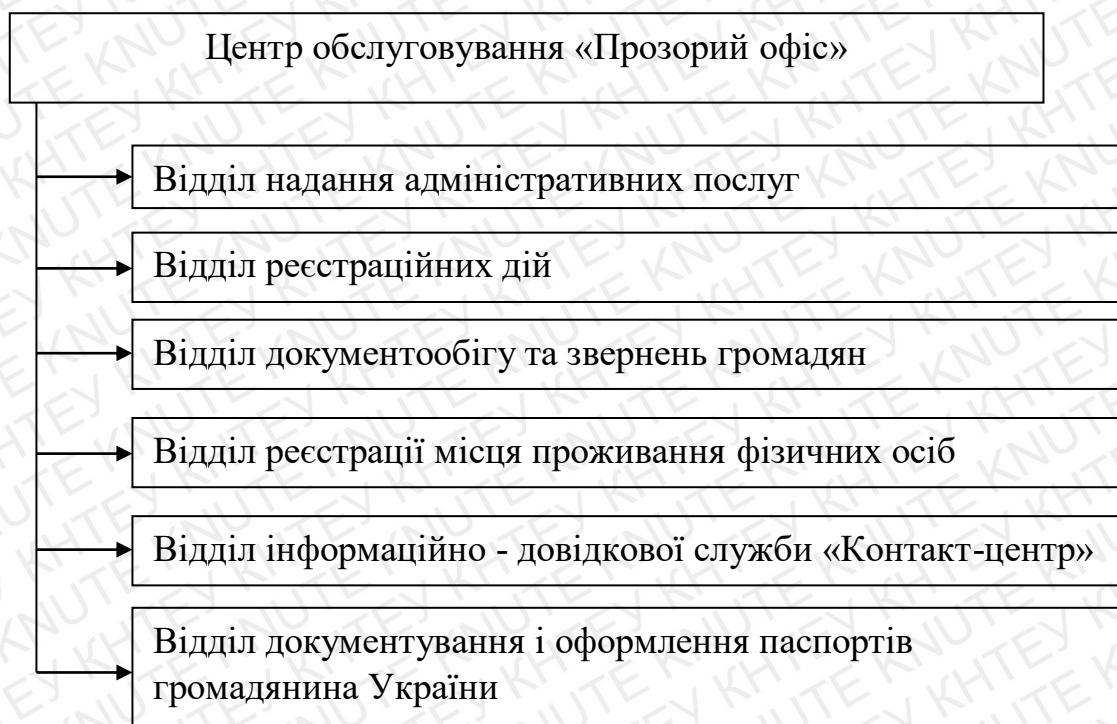


Рис. 2.1. Структурні підрозділи центру обслуговування «Прозорий офіс»

Джерело: складено автором

Наразі Центр обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради працює як інтегрований центр надання послуг, одним з головних принципів роботи якого є доступність влади для громади і реалізація принципу: влада для громади, а не громада для влади [31].

Завдання центру обслуговування «Прозорий офіс» під час надання адміністративних послуг сприяти підвищенню рівня поінформованості про порядок та умови надання адміністративних послуг, а також можливість значно підвищити ефективність їх надання та створення зручних умов для одержувачів таких послуг.

Розглянемо результативність та ефективність механізмів використання електронного врядування на місцевому рівні за матеріалами Броварської міської ради (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

Динаміка надання електронних державних послуг за 2016-2020 рр. [38]

№	Найменування	Роки					Динаміка, 2020/2019р, %
		2016	2017	2018	2019	2020	
1	Загальна кількість наданих адміністративних послуг, тис.од	2041	8930	16580	28387	44 546	35
2	Частка адміністративних послуг, які надаються в електронному вигляді, %	57	63	76	86	101	82
3	Надано консультацій, тис. од	19757	20883	21175	22890	54169	59
4	Середній час очікування заявника у черзі ЦНАПу, хв.	15	15	15	15	10	75,0
5	Частка позитивних відгуків про роботу ЦНАПів, %	80	82	83	85	90	89,4

За період 01.01.2020 по 31.12.2020 року центром обслуговування «Прозорий офіс» (ЦНАП) було надано 44 546 послуг.

Найбільш запитувані адміністративні послуги у населення є послуги реєстрації місця проживання, реєстрація бізнесу та майна, послуги Державного земельного кадастру, служби у справах дітей, послуги архітектури та

містобудування, видача закордонного паспорта та паспорта громадянина України оформлення самочинного будівництва.

На 1000 мешканців м. Бровари надано 419 послуг.

Як видно з табл. 2.1. дедалі більше українців обирають Центр обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради для отримання державних сервісів. Крім цього, на 35% зросла середня кількість послуг у ЦНАП, порівнюючи з 2019 роком. Якщо раніше в середньому українці могли отримати у ЦНАП лише до 86 адмін послуг, то відтепер зможуть скористатися вже 101 послугами.

Якісні індикатори оцінки діяльності Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради свідчать про позитивний тренд у їх діяльності щодо обслуговування населення.

Звернення до Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради з кожним роком більшає, динаміку розглянемо на Рис.2.2

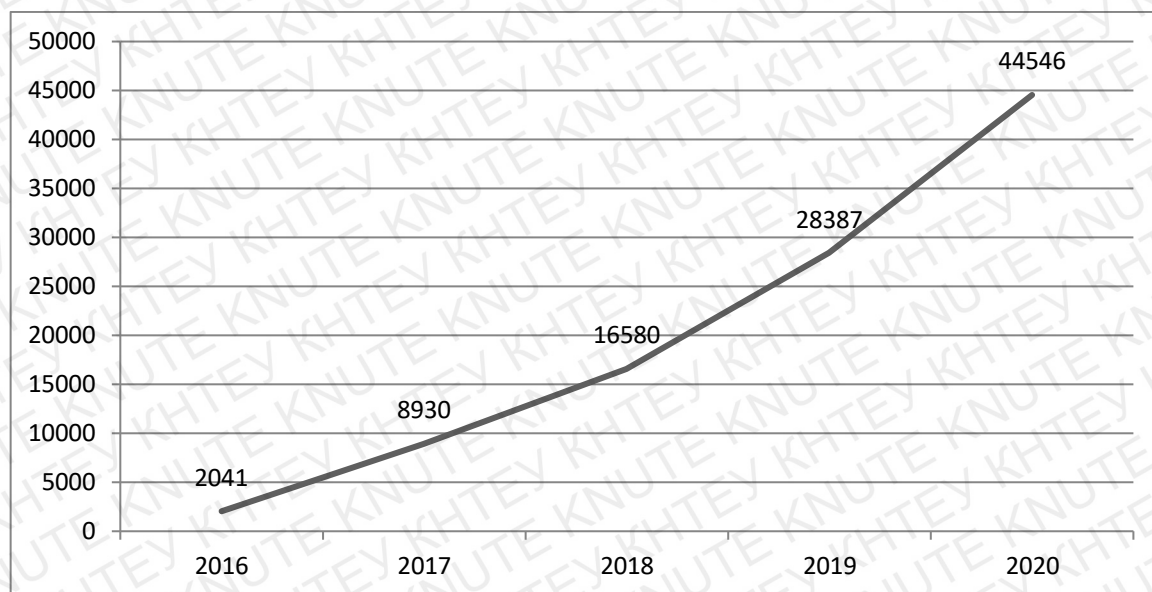


Рис.2.2. Динаміка звернень до Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради за період 2016-2020 рр. [31; 35; 38]

Центр обслуговування «Прозорий офіс» надає 101 – послугу, в тому числі забезпечує видачу документів дозвільного характеру згідно з переліком,

затвердженням Законом України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності».

Послуги відносяться до повноважень відділу земельних ресурсів, житлово-комунального господарства, управління архітектури та містобудування, управління з питань комунальної власності та житла, відділу державного архітектурно-будівельного контролю, управління будівництва, інфраструктури та транспорту, служби у справах дітей, відділу сім'ї та молоді, спецвідділу контролю за станом благоустрою, відділу з питань екології та природокористування, відділу реєстрації місця проживання фізичних осіб, відділу документування та оформлення паспортів громадянина України, відділу реєстраційних дій, відділу Держгеокадастру у м. Броварах та Броварському районі, управління Держпродспоживслужби в Броварському районі, Управління патрульної поліції у Київській області, Броварського районного управління ГУ ДСНС України в Київській області, Державне агентство водних ресурсів України [38].

Приміщення Центру та віддалені робочі місця адміністраторів облаштовані відповідно до потреб суб'єктів звернення: у секторі прийому та інформування знаходяться зручні зони очікування, електронна черга, здійснюється запис через ІВОХ (видача талонів) до адміністратора та реєстратора, інформування, консультування громадян, облаштовані дитячі куточки.

Через веб-портал Броварської міської ради здійснюється попередній запис он-лайн в розділі адміністративні послуги (до реєстратора бізнесу та майна, адміністратора відділу надання адміністративних послуг, адміністратора на оформлення закордонного паспорту громадянина України та ID картки).

В центрі обслуговування «Прозорий офіс» підключені реєстри: єдиний державний реєстр громадських формувань та юридичних осіб-підприємців; демографічний реєстр територіальної громади; електронна черга АСКОД; державний реєстр прав на нерухоме майно; державний земельний кадастр; єдиний державний демографічний реєстр; та бази даних до яких має доступ адміністратор: можливість запису на прийом через Інтернет; Єдиного державного веб-порталу електронних послуг Портал Дія, реєстр дозвільних документів ДАБІ

України. В роботі державні реєстратори користуються взаємодією інформацією з реєстрами: Державний Земельний Кадастр, Єдиний державний реєстр судових рішень, Державний реєстр актів цивільного стану, Реєстр довіреностей, Єдиний реєстр спеціальних бланків, Єдиний реєстр документів, інше. Для підвищення якості надання послуг запроваджено додаткові сервіси, а саме: чат-bot viber, моніторинг електронної черги.

Прийом ведуть – 10 реєстраторів бізнесу та нерухомого майна, 1- спеціаліст звернення громадян, 1 - спеціаліст діловодства та документообігу, 5 - адміністраторів, 10 - адміністраторів реєстрації місця проживання фізичних осіб, та 6 - адміністраторів на виготовлення закордонного паспорта та паспорта громадянина України (ID-картки).[38]

Розглянемо роботу Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради про надані адміністративні послуги за період червень місяць 2021р. у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Робота Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради про надані адміністративні послуги за період червень місяць 2021р.[38]

Суб'єкт надання послуг	Прийнято заяв	Результати послуг	Консультації
відділ надання адміністративних послуг	173	146 (+реєстрація вихідної документації) в роботі -544	350
відділ документообігу та звернень громадян	300	реєстрація вихідної документації -119 контрольних на виконанні-151 в роботі -400 запити -4	-
відділ реєстрації місця проживання фізичних осіб	224 (з них 121- реєстрація 103-знято з реєстрації) 426- довідок	31-повідомлень 4- протоколів 312-надано відповідей на письмові запити та звернення Внесено змін до картотеки талон ДМС-121	Внесено змін до картотеки померлих громадян -80 Формування реєстру територіальної громади -289 консультації-384

Закінчення табл. 2.2

Суб'єкт надання послуг	Прийнято заяв	Результати послуг	Консультації
відділ реєстр. дій (реєстрація юр.та фіз.осіб)	105	фіз-30 юр-75 запити-6	-
відділ реєстр. дій (реєстрація речових, майнових прав)	137	281 в роботі-116	147
відділ документування та оформлення паспортів гр.України	125 ПГУ ID- картки-40 ПГУ виїзду за кордон -85	110 ПГУ ID-картки-43 ПГУ виїзду за кордон -67	473
відділ реєстрації ТЗ	12	3 в роботі 9	17
відділ інформаційно- довідкової служби «Контакт – центр»	Прийнято дзвінків-6217 вхідні-5614 вихідні-603	-	Урядова гаряча лінія: надійшло- 34 виконано-16 в роботі-52

Результати роботи суб'єктів надання послуг Броварської міської ради розглянемо на рис 2.3.

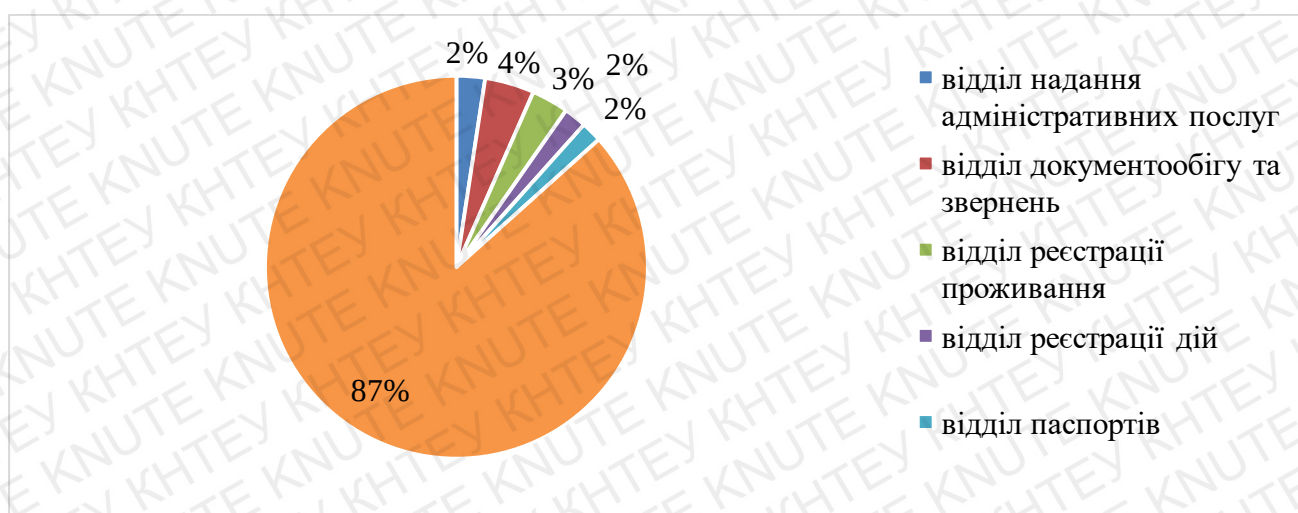


Рис 2.3. Кількість прийнятих заяв в Центрі обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради, % [38]

Станом на 26.11.2020 року адміністратори відділу надання адміністративних послуг центру обслуговування «Прозорий офіс», отримали

доступ (підключення робочих місць) до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг Порталу Дія, для надання комплексної адміністративної послуги «є Малятко».

Комплексна адміністративна послуга «є Малятко» дозволяє батькам новонародженої дитини подати одну заяву та отримати 9 державних послуг, це державна реєстрація народження дитини, реєстрація місця проживання дитини, призначення допомоги при народженні дитини, реєстрація дитини в електронній системі охорони здоров'я, реєстрація народженої дитини в Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків, визначення походження новонародженої дитини, присвоєння дитині унікального номера запису в Єдиному державному демографічному реєстрі, призначення допомоги багатодітним сім'ям, визначення належності дитини до громадянства України [38].

Головними характеристиками Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради є: достатній перелік послуг, який уміщує найбільш важливі та популярні послуги серед громадян; доступ до повної інформації про всі адміністративні послуги в ЦНАП, зокрема через мережу Інтернет;

- комфортне приміщення та некабінетна система обслуговування (зони прийому, інформування, очікування й обслуговування);
- зручні години прийому відвідувачів;
- зручності для людей з особливими потребами;
- консультування, прийом документів і видача оформлених результатів адміністративних послуг через одну посадову особу – адміністратора; контроль за строками оформлення адміністративних послуг через адміністратора [35].

Важливим елементом, що підвищує якість та швидкість обслуговування у Центрі обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради є ступінь їх техніко-технологічного забезпечення або електронізації, який визначається наявністю сервісів, які пришвидшують та спрощують процедуру надання адміністративних послуг.

У всіх місцях прийому забезпечено зручні умови очікування (супутні послуги, безкоштовний Wi-Fi, телефони, кавові апарати, банкомати, дитячі

кімнати) та інформування (рецепція, інформаційні табло, електронні номери робочих місць, електронна черга, інформаційні кіоски, вказівники). У всіх приміщеннях передбачено санвузли для відвідувачів, пандус із фойє в праве та ліве крило в головному офісі. Місця очікування та заповнення документів підготовлено за кращими зразками. Надаються супутні послуги, зокрема – для оплати за послуги (банківська каса, платіжні термінали), продаж канцтоварів і копіювання документів [31].

Отримати адміністративну послугу в Центрі можна, безпосередньо відвідавши його основний офіс, філії чи віддалені робочі місця або скориставшись сервісом «електронні послуги». У Центрі та його територіальних підрозділах працює система електронної черги. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування або записавшись на прийом у розділі «Попередній запис до електронної черги» на сайті <http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/Default.aspx>.

Впровадження системи електронного документообігу відразу після відкриття ЦНАП суттєво прискорило процес надання адміністративних послуг, забезпечило можливість оперативного контролю за термінами надання послуг і допомогло створити електронний архів наданих послуг. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідну картку автоматично після реєстрації звернення в цій системі.

Функціонування електронної системи управління чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи змогу калькулювати реальну завантаженість працівників. Електронні послуги можна отримати на сайті в персональному кабінеті, а також за посиланнями на сайти ЦОВВ (зокрема, Держгеокадастру, Міністерства юстиції тощо). Для інформування громадян про результат послуги їм надсилається SMS повідомлення.

Нещодавно було впроваджено сервіс «мобільний адміністратор». До осіб, що не мають змоги прийти особисто, виїжджають посадовці для надання послуг, які ті замовляють. Для спрощення надання послуг у «Прозорому офісі» функціонують електронні системи: система електронного документообігу

DocsVision, АСКОД, «Прозорий офіс», електронна система управління чергою, реєстр територіальної громади м. Бровари, Єдиний державний реєстр, Державний земельний кадастр (ДЗК), Державний реєстр актів цивільного стану громадян (ДРАЦСГ), автоматизована інформаційна система (АІС) ДАІ [31].

Запроваджено електронну систему оцінки якості обслуговування відвідувачів. На сайті в онлайн-режимі можна одержати інформацію щодо всіх 4-х відділень про кількість осіб, які оцінили роботу як «зразково», «добре» і «погано», а також про назву сфери послуг; про те, яку послугу вони отримали; про середній бал за кожною сферою. Реалізація коду зворотного зв'язку через сайт (меню «Перевірка стану розгляду дозвільної процедури») дає змогу громадянам контролювати процес надання послуг.

Отже, проаналізувавши тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді ми бачимо українці все більше довіряють роботі Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради, оскільки отримують необхідну допомогу максимально швидко та якісно.

2.2. Проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді

За даними ООН, у 2008 році Україна посіла сорок перше місце серед 193 країн за рівнем готовності до електронного врядування за індексом EGDI. У 2010 році він опустився на 13 позицій до 54 -го; у 2012 році рейтинг опустився ще на 14 позицій-шістдесят восьме місце, а в 2014 році він опустився ще на 19 позицій і посів вісімдесят сьоме місце. У 2018 році Україна дещо покращила свої позиції і піднялася на вісімдесят друге місце; нарешті, у 2020 році - 69 - місце у світі (рис. 2.4).

Тобто Україна лише почала потроху підніматися у загальносвітовому рейтингу щодо розвитку цифрового урядування, що в свою чергу передбачає впровадження електронного документообігу на підприємствах, в установах та організаціях, у тому числі й в органах державної влади.

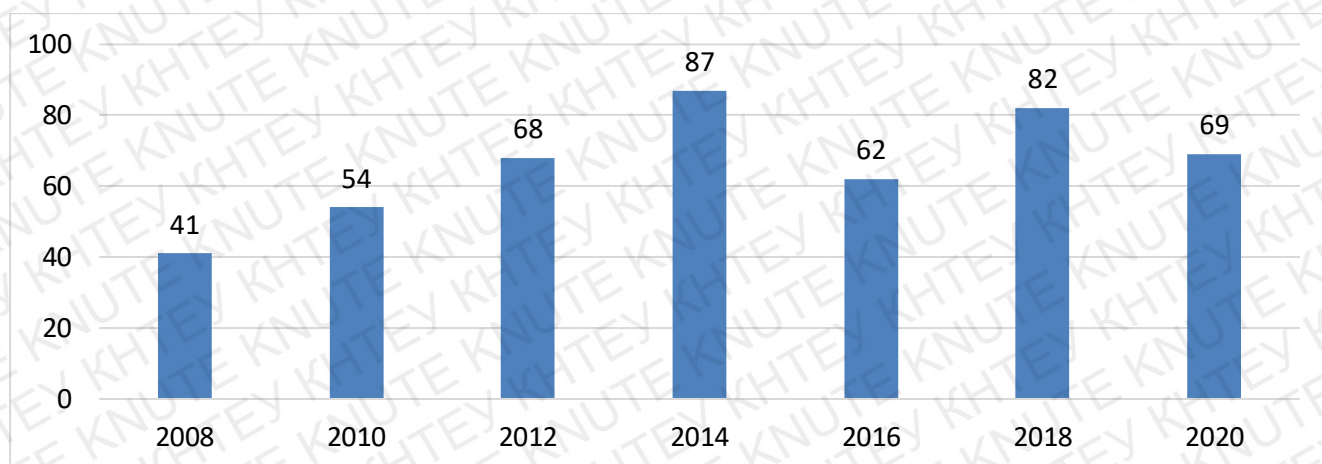


Рис. 2.4. Місце України у світовому рейтингу щодо готовності до діяльності електронного уряду, 2008-2010 (серед 193 країн)

Джерело: сформовано за даними [53]

Електронне урядування є одним із визначальних чинників і каталізатором адміністративної реформи, трансформаційних перетворень у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, їх взаємодії з користувачами та власними структурами.

Метою впровадження електронного урядування у Броварській міській спільноті є досягнення європейських стандартів якості електронних державних послуг, відкритості та прозорості влади для людей і громадян, громадських організацій та бізнесу. Йдеться не про тривіальну інформатизацію існуючої системи державного управління, а про використання можливостей ІКТ для переходу до держави, орієнтованої на задоволення потреб людини і громадянина, яка забезпечує:

- підвищення якості та доступності державних послуг, спрощення процедур за рахунок зниження адміністративних витрат;
- підвищення якості адміністративних та управлінських процесів, забезпечення контролю за ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування при забезпеченні належного рівня інформаційної безпеки;

– забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, розширення доступу до них та надання можливостей для безпосередньої участі громадян та інститутів громадянського суспільства в процесі підготовки та розгляду проектів рішень, що приймаються на всіх рівнях державного управління [33].

Серед стратегічних цілей розвитку цифрового управління та електронної демократії на місцевому рівні в контексті впровадження електронного документообігу можна відзначити:

- раціоналізація адміністративних процедур;
- стандартизація адміністративних документів;
- організація однорідної та ефективної управлінської документації;
- розробка політики зберігання паперових або електронних документів;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на основі електронного документообігу з використанням кваліфікованого електронного підпису;
- забезпечення функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;
- забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримання їх в оновленому стані та забезпечення доступу до них;
- розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через сервісний центр «Прозорий офіс», у тому числі документів дозвільного характеру;
- впровадження додаткових сервісів для підвищення якості адміністративних послуг [16, с.34].

Використання цифрових технологій у діяльності Броварської міської громади здійснюється за такими напрямками:

- 1) розвиток електронного управління, локальних інформаційних мереж, використання стандартів офісного управління та документообігу;
- 2) переважне використання алгоритмів і програм, тексти яких є відкритими і загальнодоступними;

3) Розробка міжвідомчої системи електронного документообігу, що скорочує час обробки документів;

4) підвищення якості прийнятих управлінських рішень за рахунок поширення накопичених досліджень в соціально-економічній сфері, консультування та підвищення кваліфікації [34].

Впровадження електронного управління має свої переваги:

1. Єдина база даних всіх документів для централізованого зберігання.
2. Особистий кабінет для документів.
3. Паралельне виконання різних операцій над документом.
4. Єдиний шаблон документа.
5. Швидкий процес передачі і координації інформації.
6. Історія редагування документів.
7. Економія паперу.
8. Швидкий пошук документів в одному архіві.
9. Кваліфікований електронний підпис.
10. Можливість розміщення мультимедійних даних в документі.

Так, станом на 1 квітня 2021 р. рівень електронізації Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради додатковими сервісами склав: електронний документообіг – 34%; наявність електронної черги – 19%; он-лайн консультування – 13%; можливість отримання послуг в електронному вигляді (e-services) – 27%; попередній електронний запис – 11% від загальної їх кількості (рис. 2.5).

Як видно з Рис.2.5 в результаті проведеного самооцінювання діяльності ЦНАП і стану впровадження рекомендацій у «Прозорому офісі» було виявлено позитивні тенденції та проблемні питання розвитку сфери надання адміністративних послуг. Загалом Центр обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради підтвердив достатньо добрий рівень діяльності ЦНАП. Продемонстрував певний прогрес свого розвитку щоб створити базу для майбутнього розвитку та може додати собі це в позитивні тенденції.

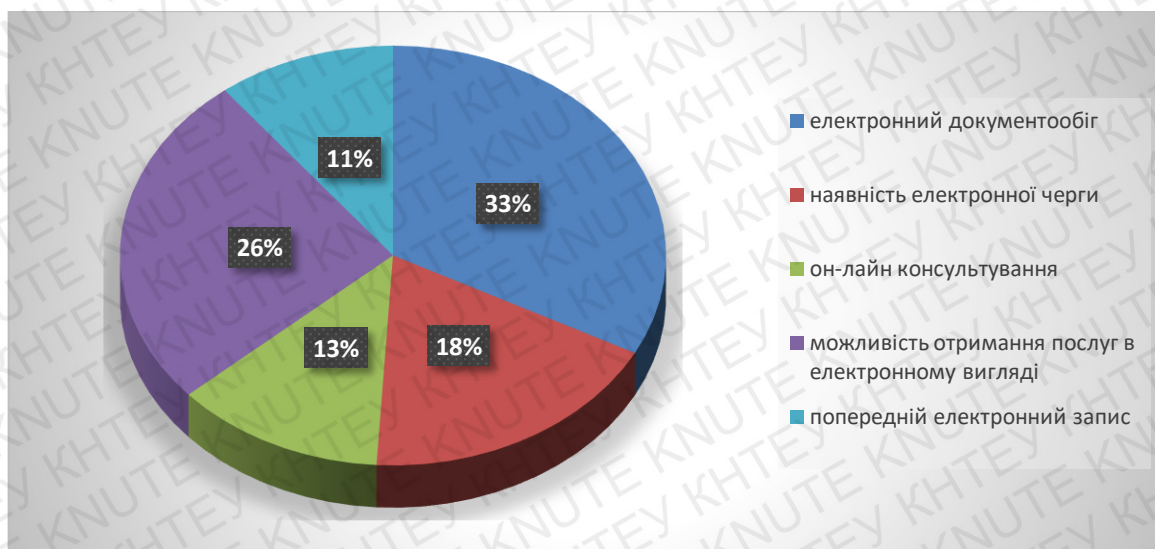


Рис. 2.5 Рівень електронізації Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради[38]

Не дивлячись на стрімке зростання та процвітання електронних послуг в Центрі обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради також існують проблеми розвитку електронного урядування на місцевому рівні, зокрема:

- недостатнє впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у соціальну сферу та незадовільний рівень послуг, що надаються населенню за допомогою сучасних комп'ютерних технологій;
- використовується застаріле ліцензійне програмне забезпечення: операційні системи Microsoft та офісні програми, які більше не підтримуються виробником, включаючи оновлення для ефективного захисту системи. Для вищезазначених програмних продуктів термін дії експертних висновків, виданих Державною службою спеціального зв'язку та захисту інформації України, закінчився, що повністю виключає створення та впровадження інтегрованої системи захисту інформації;
- завершення монтажу структурованої кабельної системи у приміщенні міської ради з подальшим підключенням до IP-телефонії неузгоджене планування та впровадження виконавчими органами міської ради заходів з інформатизації призводить до недотримання заходів загалом;

- робочі місця виконавчої влади повністю обладнані комп'ютерною технікою, але деякі робочі місця погіршуються морально та фізично і потребують заміни або модернізації;
- відсутність відділів (секторів) інформаційного та комп'ютерного забезпечення в органах місцевого самоврядування призводить до порушення інформаційних відносин в організації взаємної електронної інформаційної взаємодії громади міста з органами виконавчої влади та комунальними службами;
- розширення кількості електронних послуг та адміністративних послуг, орієнтованих на громадян, які є віддаленими [41, с.124].

Основними факторами, що перешкоджають впровадженню та розвитку технологій електронного уряду в системі державного управління або їх ефективному використанню, є наступні:

- недостатній або недостатній контроль державної системи в цій галузі;
- фактична відсутність централізованої структури державного управління процесами інформатизації державних органів;
- відсутність взаємодії у функціонуванні інформаційно-комунікаційних систем державних органів, відомча відособленість;
- неефективна державна політика щодо стандартизації, особливо в галузі відкритих стандартів для їх застосування у сфері державних послуг, у кредитно-фінансовій сфері, економіці, електронній комерції, освіті тощо;
- невідповідність законодавства в галузі ІКТ та інформаційної безпеки системі законодавства Європейського Союзу [36, с.229].

Наслідками цього є недооцінка важливості ІКТ по відношенню до інших галузей економіки, вкрай низькі інвестиції в галузь, несумісність інформаційних систем різних відомств і організацій один з одним, фактична ізоляція країни від Міжнародного інформаційного співтовариства через невідповідність міжнародним і європейським стандартам [9, с.177].

Однією з існуючих проблем надання електронних адміністративних послуг у сервісному центрі «Прозорий офіс» Броварської міської ради є недостатній

рівень розвитку електронного документообігу в органах державної влади на регіональному рівні.

Недостатня увага приділяється підвищенню кваліфікації співробітників органів місцевого самоврядування з питань електронного урядування та особливостям функціонування системи електронного документообігу. [11, с.35]

Електронне управління - це не механічне поєднання ІКТ з Державним управлінням.[7] Ефективне впровадження технологій електронного уряду може бути забезпечене тільки в умовах комплексного реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та місцевого самоврядування. Тому для його реальної реалізації необхідні конкретні об'єктивні взаємопов'язані передумови, які забезпечуються в рамках єдиної державної політики: економічна - здатність держави забезпечити створення, впровадження та існування електронного урядування як інтегрованої системи;

- науково-технічна і технологічна - наявність високорозвиненої науково-технічної бази галузі ІКТ, інфраструктури телекомунікаційних систем, створення інтегрованого інформаційно-телекомунікаційного середовища державних структур, їх технічне забезпечення та підтримка [48, с.3];

- організаційна - чітко структурована і організована система державної влади, прозоро визначені функції органів усіх рівнів і гілок влади, ефективна система стандартизації в системі інформаційних ресурсів, адміністративна реформа з урахуванням результатів систематизації інформаційних потоків, впровадження регламентів мережевої взаємодії державних структур з метою спільного обслуговування населення і бізнес-структур-впровадження системи «єдиного вікна» [49, с.50];

- правова - створення вичерпної нормативної бази, що регулює використання ІКТ і електронного управління, що закріплює і забезпечує всі інші передумови [23, с.36];

- кадрова - наявність системи кадрової підтримки фахівців усіх рівнів, здатних здійснювати інформаційне управління органами державної влади всіх

рівнів, галузей і напрямків, впроваджувати і використовувати електронні технології управління [50, с.7].

Таким чином, обов'язковими умовами створення системи електронного управління в сервісному центрі «Прозорий офіс» Броварської міської ради повинні бути: розробка національної концепції створення «електронного урядування» на чітко визначений період;

- планування бюджету, що передбачає необхідні витрати на здійснення діяльності з електронного управління із залученням державних і недержавних джерел; наявність наукових шкіл і потужних підприємств в області ІКТ, розгалуженої інфраструктури інформаційних технологій;

- поширення ІКТ в соціально-економічній сфері та органах державної влади; здійснення комплексної адміністративної реформи, заснованої на реінжинірингу адміністративних процесів в органах державної влади.

До проблем впровадження електронної взаємодії органів влади в Броварській міській громаді належать такі:

1. Наявність великої кількості різнорідних успадкованих і впроваджених інформаційних систем в державних органах, не призначених для електронної взаємодії. Влада не координувала свої дії і не дотримувалася загальних правил, вони створили внутрішні інформаційні системи, які взагалі не скоординовані ні технічно, ні нормативно.

2. Низька якість інформаційних систем державних органів. Більшість інформаційних систем в органах влади впроваджуються з порушенням вимог чинного законодавства, що стосуються проектування, розробки та експлуатації таких систем, а також вимог до захисту інформації.

3. Відсутність єдиних ідентифікаторів, які пов'язують один і той же тип інформації в різних державних інформаційних ресурсах.

4. Відсутність мінімальних вимог до сумісності державних інформаційних ресурсів. На етапі проектування і розробки органи влади повинні враховувати подальшу електронну взаємодію своїх систем з іншими системами, виконуючи мінімальні технічні вимоги.

5. Невизначеність єдиних вимог до електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів (формати, стандарти, процедури). За відсутності єдиних підходів до впровадження електронної взаємодії триває створення окремих галузевих, а іноді й регіональних проєктів із впровадження систем електронної взаємодії, в першу чергу з бізнесом, які несумісні один з одним. Фактично це призводить до неефективного використання бюджетних коштів через недосягнення запланованого результату. Крім того, дуже часто такі проєкти спочатку реалізуються технічно, а потім закріплюються юридично, а не навпаки [18, с.15].

Отже, розвиток електронного управління в сервісному центрі «Прозорий офіс» Броварської міської ради має несистемний характер і має певні регіональні відмінності. Це суттєво ускладнює подальшу інтеграцію багаторівневих систем надання адміністративних послуг за допомогою електронного урядування в єдину національну систему, не сприяє забезпеченню однакових умов надання електронних адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях та потребує подальшого вдосконалення відповідних механізмів надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В БРОВАРСЬКІЙ МІСЬКІЙ ГРОМАДІ

За останнє десятиліття тематика удосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні по сформованій практиці і особливостям правового регулювання розбивалася на кілька базових блоків: адміністративна реформа, реформа місцевої служби, електронний уряд. Як показав досвід реалізації даних реформ, їх змістовний перетин за складом заходів, підходам, ідеології більше не дозволяє їх розділяти на окремі приватні реформи. Об'єктом реформування має стати місцевий сектор з усіма його компонентами – місцевою службою, системою управління, інформаційними ресурсами.[1, с.38]

Розроблення комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді охоплює істотну частину сфери місцевого управління, що дозволяє підійти комплексно до оптимізації її окремих підсистем. При цьому неминуче зачіпаються інші істотні реформи місцевого сектора, успішність реалізації яких впливає на досягнення цілей даних заходів. В основу комплексу заходів покладені ключові положення «Стратегії розвитку Київської області на 2021 – 2027 роки» [42].

Формування інформаційного суспільства

У Законі України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки» від 09.01.2007 № 537-V зазначено що визначила ряд пріоритетних заходів, необхідних для:

- формування сучасної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, забезпечення високого рівня її доступності, надання на її основі якісних послуг;
- підвищення ефективності місцевого самоврядування, взаємодії громадянського суспільства та комерційних організацій з органами державної влади [13].

Однак цілі та завдання та заходи щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді, не можуть

бути реалізовані без вирішення нормативних та організаційно-управлінських завдань:

- оптимізація діяльності органів місцевого самоврядування за допомогою впровадження сучасних інформаційних комунікаційних технологій;
- забезпечення відкритості та доступності інформації про діяльність органів місцевого самоврядування та формованих ними інформаційних ресурсів;
- формування реєстру місцевих послуг (функцій) міста Бровари.

Підвищення рівня підготовки та якості додаткової професійної освіти місцевих службовців адміністрації міста Бровари.

На місцевому рівні Київщини спостерігається нестача кваліфікованих спеціалістів та коштів для надання послуг сім'ям з дітьми, які потребують інклюзивного навчання, що призводить до того, що десятки тисяч дітей щороку потрапляють до закладів інституційного догляду та виховання дітей. Система інституційного догляду та виховання дітей в Київській області, як і по всій Україні, є затратною та недостатньо ефективною для сім'ї та суспільства в цілому [42].

У зв'язку із неспроможністю діючими територіальними центрами соціального обслуговування забезпечити осіб з інвалідністю з вадами слуху послугами з перекладу жестовою мовою всіх потребуючих (на Київщині понад 1,1 тис. осіб) при відвідуванні органу місцевого самоврядування [42].

Додаткова професійна освіта спрямована на вдосконалення та (або) отримання нової компетенції, необхідної для професійної діяльності місцевих службовців адміністрації міста Бровари і (або) підвищення їх професійного рівня в рамках наявної кваліфікації.

Даною програмою передбачені заходи, які дозволять визначити загальний рівень стану кадрового потенціалу місцевої служби, виробити заходи, спрямовані на підвищення їх якості та ефективності.

Розвиток кадрів адміністрації міста Бровари є актуальним завданням всієї системи місцевого управління, яке здійснюється шляхом організації додаткової професійної освіти місцевих службовців і організації конкурсу суспільно

значущих проектів між особами, що складаються в резерві управлінських кадрів. Організація конкурсу суспільно значущих проектів між особами, які перебувають у резерві управлінських кадрів, спрямована на створення сприятливих умов для більш повної реалізації професійного творчого потенціалу осіб, які перебувають у резерві управлінських кадрів, і залучення їх до вирішення питань місцевого значення міста Бровари. Конкурс дозволить залучити осіб, зарахованих в резерв управлінських кадрів, до пошуку інноваційних моделей і технологій місцевого управління для ефективного вирішення питань місцевого значення міста Бровари [35].

Зниження рівня корупції в Броварській міській громаді

Закон України «Про запобігання корупції» документ 1700-VII, чинний, поточна редакція від 05.08.2021 закріплює основоположні принципи та напрями подальшої роботи з даного питання [14].

Закон України «Про запобігання корупції», у свою чергу, є основним програмним документом у даній сфері та передбачає конкретні заходи щодо реалізації положень Антикорупційної стратегії на 2020 – 2024 роки [15].

Метою зазначених документів є викорінення причин і умов, що породжують корупцію в українському суспільстві.

Досягнення вищевказаної мети неможливо без скоординованої взаємопов'язаної роботи за наступними заходами:

- удосконалення системи місцевого контролю;
- розвиток і впровадження механізмів саморегулювання;
- оптимізація надання місцевих послуг, виконання місцевих функцій по здійсненню місцевого контролю у відповідних сферах діяльності;
- організація надання місцевих послуг за принципом «єдиного вікна», в тому числі в ЦНАП;
- оптимізація діяльності органів місцевого самоврядування за допомогою впровадження сучасних інформаційних комунікаційних технологій;
- забезпечення відкритості та доступності інформації про діяльність органів місцевого самоврядування та формованих ними інформаційних ресурсів;

- впровадження системи оцінки регулюючого впливу;
- розвиток механізмів досудового оскарження [15].

Формування сучасної інформаційної та телекомунікаційної інфраструктури

Сфера інформаційно-комунікаційних технологій в останні роки стає все більш важливою стратегічною складовою соціально-економічного розвитку. До числа основних завдань розвитку інформаційного суспільства віднесено: формування сучасної інформаційної та телекомунікаційної інфраструктури, надання на її основі якісних послуг і забезпечення високого рівня доступності для населення інформації і технологій, підвищення якості освіти, соціального захисту населення на основі розвитку і використання інформаційних і телекомунікаційних технологій, удосконалення системи державних гарантій конституційних прав людини і громадянина в інформаційній сфері, підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування.

Стратегією довгострокового соціально-економічного розвитку Київської області на період 2021-2027 рр, визначено, що розвиток інформаційно-комунікаційних технологій є однією з найважливіших складових підвищення національної конкурентоспроможності [42].

Цілями державної політики України в області розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, визначених в стратегії, є створення і розвиток інформаційного суспільства, підвищення якості життя громадян, розвиток економічної, соціально-політичної, культурної сфер життя суспільства, вдосконалення системи державного управління, забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Цілями державної політики України в області розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, визначених в стратегії, є створення і розвиток інформаційного суспільства, підвищення якості життя громадян, розвиток економічної, соціально-політичної, культурної сфер життя суспільства, вдосконалення системи державного управління, забезпечення

конкурентоспроможності продукції та послуг у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

У сучасних умовах цифровізації суспільства виникає значна необхідність отримання адміністративних послуг у режимі онлайн. Важливим завданням керівників органів влади усіх рівнів є збільшення надання адмінпослуг мешканцям ОТГ області. Відповідно, збільшення послуг, які надаються через ЦНАП, у зв'язку із удосконаленням необхідної інфраструктури, сприятиме максимальній відкритості та зручності надання послуг.

У зв'язку з збільшення електронних ресурсів різних органів влади виникає необхідність введення регіонального веб-порталу адміністративних послуг Київської області у промислову експлуатацію з його подальшою інтеграцією до державних інформаційних ресурсів. У програмі соціально - економічного та культурного розвитку Броварської міської територіальної громади на 2021 рік з метою вдосконалення управлінської діяльності передбачено виконання комплексу заходів, які включають підвищення відкритості інформації, інтенсивний розвиток інфраструктури телекомунікації, комп'ютеризації виконавчих органів державної влади Броварської області, розвиток електронного уряду. Варто зазначити, що розвиток електронного уряду є пріоритетним напрямком на всіх рівнях державних гілок влади та в органах місцевого самоврядування [35].

Існує ряд важливих проблем, що стосуються розвитку інформаційно-комунікаційного середовища і формування інформаційного простору на території міста Бровари, що впливають на його подальший успішний розвиток:

- відсутність ефективної електронної взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування;
- низький рівень інтеграції існуючих інформаційних систем органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- відсутність загальноміських класифікаторів інформації та електронних довідників, що не дозволяє забезпечити сумісність інформаційних систем та інтеграцію їх в єдиний інформаційний простір;

- відсутність єдиного центру зберігання місцевих інформаційних ресурсів обмежує можливість спільного використання різних апаратних платформ і операційних систем, знижує економічну ефективність створення і розвитку інформаційних систем;
- відсутність інформаційної системи підтримки прийняття стратегічних управлінських рішень, що забезпечує побудову та актуалізацію моделей соціально-економічного розвитку міста та здійснення багатоваріантних прогнозних розрахунків для забезпечення прийняття управлінських рішень;
- недостатнє використання єдиної картографічної основи для підтримки прийняття управлінських рішень з використанням ІКТ, у тому числі з питань містобудування, житлово-комунального господарства та запобігання надзвичайним ситуаціям;
- збереження значних відмінностей у способах обробки інформації між органами місцевого самоврядування міста Бровари, місцевими підприємствами та установами при використанні у своїй діяльності ІКТ, так як результати їх впровадження носять переважно локальний відомчий характер;
- недостатній рівень Міжвідомчої електронної взаємодії, що призводить до дублювання інформаційних ресурсів, втрати актуальності та достовірності інформації і тягне додаткові фінансові та часові витрати;
- недостатній рівень доступності сучасних інформаційних технологій та телекомунікаційних послуг для населення [28, с.103].

Для створення ефективної системи планування та управління процесом інформатизації органів місцевого самоврядування міста Бровари, місцевих підприємств і установ необхідна реалізація єдиної системи поглядів і уявлень про процеси інформатизації, комплексу організаційно-методичних і нормативних документів, що забезпечують узгоджений і взаємопов'язаний розвиток місцевих інформаційних систем, елементів інфраструктури.

Таким чином, підвищення якості і розширення спектру надаваних місцевих послуг і впровадження інформаційних технологій в планування і управління

Броварською міською громадою є основними стратегічними цілями соціально-економічного розвитку міста.

Мета розроблення комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді - підвищення ефективності місцевого електронного управління Броварської міської громади.

Завдання заходів:

1. Забезпечення якісного надання місцевих послуг і виконання муніципальних функцій.
2. Удосконалення кадрового потенціалу адміністрації міста Бровари.
3. Створення та впровадження ефективних механізмів і технологій управління міським господарством та соціальною сферою.

Дані завдання будуть вирішуватися шляхом реалізації двох підпрограм:

- програма соціально – економічного та культурного розвитку Броварської міської територіальної громади на 2021 рік [35];
- програма соціально-економічного розвитку Київської області на період 2021-2027 рр [42]

План розроблення комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді розглянемо у таблиці 3.1

Досягнення мети і вирішення завдань комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді здійснюється за допомогою взаємодії органів місцевого самоврядування міста Бровари і органів державної влади, комерційних і некомерційних організацій, наукових організацій шляхом скоординованого виконання комплексу взаємопов'язаних за термінами, ресурсами, виконавцями і результатами заходів.

Таблиця 3.1

**План розроблення комплексу заходів щодо удосконалення механізму
впровадження електронного урядування в Броварській міській
громаді [35;42]**

Мета	Задача	Показники
Підвищення ефективності місцевого електронного управління Броварської міської громади	1.Забезпечення якісного надання місцевих послуг і виконання муніципальних функцій	1. Частка місцевих послуг, що надаються за принципом «єдиного вікна», в т.ч. в багато функціональному центрі з надання державних і місцевих послуг. 2. Частка місцевих послуг, які надаються в електронному вигляді
	2. Удосконалення кадрового потенціалу адміністрації міста Бровари	1. Кількість фактів корупційних правопорушень. 2. Кількість місцевих службовців адміністрації міста Бровари, які пройшли навчання, і переможців конкурсу суспільно значущих проєктів.
	3. Створення та впровадження ефективних механізмів і технологій управління міським господарством та соціальною сферою.	1. Частка автоматизованих робочих місць державних службовців, підключених до системи електронного діловодства та документообігу. 2. Частка службових документів, що передаються по електронних каналах зв'язку і оброблюваних в автоматизованій системі діловодства і документообігу. 3. Загальна кількість користувачів, зареєстрованих в центрі сертифікації автоматизованої системи програмно-технічний комплекс, що реалізує функції центру електронного підпису органів місцевого самоврядування міста Бровари, державних установ і підприємств. 4. Частка державних інформаційних систем, переведених в захищений сегмент корпоративної інформаційної обчислювальної мережі. 5. Відсоток оновлення парку засобів обчислювальної техніки та комунікаційного обладнання корпоративної інформаційної обчислювальної мережі

Вирішення поставлених у запропонованих заходах завдань реалізується за такими напрямками:

1. Створення мережі багатофункціональних центрів надання державних і місцевих послуг включає в себе наступні основні заходи:

- спільно з урядом Броварської області створення чотирьох ЦНАП в адміністративних округах міста Бровари з метою збільшення частки адміністративних послуг в ЦНАП;

- регламентацію, розвиток і вдосконалення надання адміністративних послуг через ЦНАП, а також організацію нових і оптимізацію існуючих маршрутів громадського транспорту до ЦНАП з метою підвищення комфортності отримання адміністративних послуг за рахунок вдосконалення системи взаємодії органів виконавчої влади Броварської міської громади та впровадження практики інтерактивної (дистанційної) взаємодії з заявниками при наданні адміністративних послуг [42].

2. Створення єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії:

- створення інфраструктури віддаленого доступу організацій і громадян до надання адміністративних послуг та отримання інформації про діяльність органів місцевого самоврядування, організація електронної черги;

- розвиток інформаційних систем, що використовують «DocsVision, АСКОД» в «Прозорому офісі» Броварської міської громади, для збільшення кількості адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді та здійснення інтеграції автоматизованої системи управління документами і процесами з інформаційними системами [35].

3. Підвищення якості та доступності адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування міста Бровари і ЦНПАП «Прозорого офісу»:

- впровадження системи моніторингу та контролю за якістю надання адміністративних послуг міста Бровари з метою проведення моніторингу оцінки якості надання адмін. послуг;

- доопрацювання та актуалізація реєстру адміністративних послуг (функцій) міста Бровари, оптимізація діючих, розробка та затвердження нових адміністративних регламентів надання адміністративних послуг Відповідно до чинного законодавства[42];

- впровадження електронного соціального проїзного квитка для громадян.

4. Розвиток кадрів адміністрації Броварської міської громади:

- впровадження сучасних методик з пошуку, підбору, відбору та оцінки кадрів для заміщення посад державної служби Броварської міської громади дозволить сформувати кадровий резерв і залучити до роботи молодих перспективних громадян, а також скоротити період адаптації зазначених осіб при призначенні на молодші посади державної служби;
- організація і проведення додаткової професійної освіти здійснюється за допомогою реалізації додаткових професійних програм (програм підвищення кваліфікації та програм професійної перепідготовки), лекцій силами фахівців адміністрації Броварської міської громади;
- організація і проведення конкурсу суспільно значущих проектів між особами, які перебувають у резерві управлінських кадрів, спрямована на створення сприятливих умов для більш повної реалізації професійного творчого потенціалу осіб, які перебувають у резерві управлінських кадрів, і залучення їх до вирішення питань місцевого значення Броварів [35].

5. Підвищення ефективності організації системи управління:

- правове навчання і консультування державних службовців Броварської міської громади з питань протидії корупції для підвищення рівня правової грамотності державних службовців Броварської міської громади з питань кримінальної відповідальності службовців і працівників за отримання і дачу хабара, про порядок заповнення державними службовцями довідок про свої та (дружини/чоловіка) доходи, про майно та зобов'язання майнового характеру та неповнолітніх дітей;
- проведення регулярного моніторингу корупційних правопорушень в адміністрації Броварської міської громади з метою моніторингу корупційних правопорушень.

6. Створення та розвиток системи «Електронне урядування» включає наступні заходи:

- створення та розвиток інформаційної системи підтримки прийняття стратегічних управлінських рішень з метою вдосконалення функцій підтримки прийняття стратегічних управлінських рішень на основі застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій;
- створення і розвиток інформаційної системи юридично значимого електронного документообігу для підвищення ефективності документаційного забезпечення діяльності Броварської міської громади в результаті впровадження автоматизованої системи управління документами і процесами на платформі «DocsVision, АСКОД»;
- створення центру зберігання, обробки та подання адміністративних інформаційних ресурсів для підвищення ефективності створення та розвитку державних інформаційних систем;
- розвиток центру який засвідчує електронний підпис органів місцевого самоврядування, державних установ і підприємств для забезпечення ключами електронного підпису державних службовців в необхідному обсязі;
- придбання засобів обчислювальної та організаційної техніки для оснащення ними місцеву владу в необхідному обсязі;
- придбання прав використання ліцензійного загальносистемного та антивірусного програмного забезпечення та оновлень ліцензійного загальносистемного програмного забезпечення з метою оснащення ними робочих місць державних службовців у повному обсязі;
- забезпечення безпеки державних ресурсів і систем для їх інформаційного захисту відповідно до вимог чинного законодавства.

7. Підвищення рівня використання ІКТ в ключових сферах соціально-економічного розвитку Броварської міської громади і управління міським господарством. Даний напрямок передбачає проведення заходів, які забезпечують розвиток і експлуатацію інформаційних систем відповідно до чинного законодавства.

8. Обслуговування засобів обчислювальної техніки та засобів зв'язку.

В рамках даного напрямку планується проведення заходів щодо забезпечення безперебійної роботи засобів обчислювальної техніки, засобів зв'язку, а також придбання витратних матеріалів [42].

Отже, вищевказані заходи дозволять підвищити якість і доступність надаваних адміністративних послуг Броварської міської громади, забезпечити створення комплексу програмно-технічних засобів для органів місцевого самоврядування, що забезпечує підвищення ефективності системи державного управління на основі застосування ІКТ.

Основними результатами від впровадження запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді має стати:

- створення умов для безперешкодного отримання громадянами адміністративних послуг;
- підвищення рівня додаткової професійної освіти державних службовців Броварської міської громади, а також підвищення рівня реалізації професійного творчого потенціалу осіб, які перебувають у резерві управлінських кадрів, і залучення їх до вирішення питань місцевого значення;
- оперативність, системність та прозорість прийняття рішень органами місцевого самоврядування;
- надання всіх державних послуг в електронному вигляді до 2023 року, які можуть надаватися в електронному вигляді;
- спрощення та підвищення прозорості процедур надання адміністративних послуг; підвищення задоволеності громадян системою надання адміністративних послуг; впровадження ефективної системи мотивації діяльності органів місцевого самоврядування Броварської міської громади;
- вільний доступ до отримання адміністративних послуг в ЦНАП;
- впровадження електронного соціального проїзного квитка для громадян;
- підвищення оперативності та якості прийнятих рішень, скорочення витрат на організацію адміністративно-управлінських процесів;
- підвищення ефективності витрачання коштів бюджету Броварської міської громади на впровадження ІКТ в діяльність органів місцевого самоврядування,

державних підприємств і установ за рахунок створення міжвідомчих інформаційних систем, скорочення витрат на дублювання робіт;

– забезпечення гарантованого рівня інформаційної відкритості органів місцевого самоврядування, державних підприємств і установ [42].

Підсумок від впровадження запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді характеризується наступними показниками:

1. Частка адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді - 100%.
2. Частка адміністративних послуг, що надаються за принципом «єдиного вікна», в т.ч. в ЦНАП, - 100%.
3. Кількість державних службовців, які пройшли навчання, і переможців конкурсу суспільно значущих проектів – 100%.
4. Кількість фактів корупційних правопорушень-0 шт.
5. Частка автоматизованих робочих місць державних службовців, підключених до системи електронного діловодства та документообігу, - 100%.
6. Частка службових документів, що передаються по електронних каналах зв'язку і оброблюваних в автоматизованій системі діловодства і документообігу, - 100%.
7. Загальна кількість користувачів, зареєстрованих в центрі сертифікації автоматизованої системи «програмно-технічний комплекс, що реалізує функції центру який засвідчує електронний підпис органів місцевого самоврядування, державних установ і підприємств», - 1000 чол.
8. Частка оновлення парку засобів обчислювальної техніки та комунікаційного обладнання ЦНАП - 100%.

Ключові ризики реалізації запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді можна розділити на дві умовні групи - керовані і частково керовані.

До керованих ризиків відносяться такі, як:

1. Порушення термінів розробки, узгодження та прийняття документів, що забезпечують виконання запропонованих заходів.
2. Низький рівень правової грамотності і недостатня інформативність громадян і підвищений суб'єктивний рівень очікувань в частині надання адміністративних послуг.
3. Порушення захисту інформації, що міститься в державних інформаційних системах обмеженого доступу.
4. Недостатня оперативність при коригуванні заходів підпрограми при настанні частково керованих ризиків.
5. Неефективне і неповне використання державними службовцями можливостей, сервісів, послуг, що надаються впровадженими в рамках підпрограми інформаційно-комунікаційними технологіями.
6. Порушення планових термінів реалізації заходів підпрограми через невиконання виконавцями зобов'язань за державними контрактами.
7. Технічні збої роботи апаратного та програмного забезпечення, каналів передачі інформації [5].

До частково керованих ризиків відносяться такі, як:

1. Зміна фінансування заходів програми в результаті зміни економічної ситуації в країні.
2. Факти корупційних правопорушень.
3. Визнання відкритого конкурсу на надання послуг з проведення підготовки та додаткової професійної освіти таким, що не відбувся у разі, якщо на підставі результатів розгляду заявок на участь у конкурсі прийнято рішення про відмову в допуску всіх учасників закупівлі, які подали заявки на участь у конкурсі, або якщо не подано жодної заявки на участь у конкурсі.
4. Відсутність сформованого кадрового резерву на вакантну посаду державної служби [46].

У підсумку реалізації запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді очікується наступний соціально-економічний ефект:

- підвищення якості та доступності адміністративних послуг;
- підвищення рівня додаткової професійної освіти державних службовців, в тому числі осіб, які перебувають в резерві кадрів;
- кваліфікований підбір кадрів, в тому числі включення в резерв управлінських кадрів перспективних фахівців, що мають потенційну готовність до заміщення цільових посад з кадрового резерву;
- включення в кадровий резерв на молодші посади державної служби Броварської міської громади молодих громадян, які мають активну життєву позицію і високий потенціал розвитку;
- підвищення рівня правової грамотності державних службовців Броварської міської громади з питань протидії корупції;
- підвищення оперативності та якості прийнятих рішень, скорочення витрат на організацію адміністративно-управлінських процесів;
- користування комплексом програмно-технічних засобів «Електронне урядування»;
- забезпечення відкритості діяльності органів місцевого самоврядування Броварської міської громади;
- підвищення рівня довіри та оперативності взаємодії між населенням Броварської міської громади та органами місцевого самоврядування;
- підвищення якості адміністративно-управлінських процесів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Отже, з проведеного дослідження можна дійти на ступнях висновків:

1. Електронне урядування – це система взаємодії державних інститутів з окремим громадянином і суспільством в цілому за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, яка забезпечує оперативне, відкрите і неупереджене вирішення будь-яких соціальних і побутових проблем. Крім того, електронне урядування зводить до мінімуму контакти громадян з посадовими особами, тим самим знижуючи корупційну складову в державному управлінні на національному та регіональному рівнях.

В Україні, незважаючи на складну політичну та економічну ситуацію, органи місцевого самоврядування використовують нові інструменти електронного уряду, але темпи їх впровадження повільні-деякі органи місцевого самоврядування не мають інтегрованої системи електронного документообігу, а використовують тільки її елементи; попит на електронні адміністративні послуги перевищує їх пропозицію; сайти місцевого самоврядування повинні виконувати безліч функцій, але орієнтуватися на інформаційне наповнення і зворотний зв'язок.

2. Проаналізувавши тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді ми бачимо українці все більше довіряють роботі Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради, оскільки отримують необхідну допомогу максимально швидко та якісно.

Розвиток електронного управління в сервісному центрі «Прозорий офіс» Броварської міської ради носить несистемний характер і має певні регіональні відмінності. Це суттєво ускладнює подальшу інтеграцію багаторівневих систем надання адміністративних послуг за допомогою електронного урядування в єдину національну систему, не сприяє забезпеченню однакових умов надання електронних адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях та потребує подальшого вдосконалення відповідних механізмів надання адміністративних послуг.

3. Для підвищення ефективності місцевого електронного управління Броварської міської громади треба реалізувати такі заходи:

1. Забезпечити якісне надання місцевих послуг і виконання державних функцій.
2. Удосконалити кадровий потенціал адміністрації міста Бровари.
3. Створити та впровадити ефективні механізми і технології управління міським господарством та соціальною сферою.

Запропоновані нами заходи дозволять підвищити якість і доступність надаваних адміністративних послуг Броварської міської громади, забезпечити створення комплексу програмно-технічних засобів для органів місцевого самоврядування, що забезпечує підвищення ефективності системи державного управління на основі застосування ІКТ.

4. У підсумку реалізації запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді очікується наступний соціально-економічний ефект: підвищення якості та доступності адміністративних послуг;

- підвищення рівня додаткової професійної освіти державних службовців, в тому числі осіб, які перебувають в резерві кадрів;
- кваліфікований підбір кадрів, в тому числі включення в резерв управлінських кадрів перспективних фахівців, що мають потенційну готовність до заміщення цільових посад з кадрового резерву; включення в кадровий резерв на молодші посади державної служби Броварської міської громади молодих громадян, які мають активну життєву позицію і високий потенціал розвитку;
- підвищення рівня правової грамотності державних службовців Броварської міської громади з питань протидії корупції;
- підвищення оперативності та якості прийнятих рішень, скорочення витрат на організацію адміністративно-управлінських процесів;
- забезпечення відкритості діяльності органів місцевого самоврядування Броварської міської громади; підвищення рівня довіри та оперативності взаємодії між населенням Броварської міської громади та органами місцевого самоврядування; підвищення якості адміністративно-управлінських процесів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антикризове управління національною економікою: монографія. / І. Малий, І. Радіонова, Л. Смеляненко та ін.; за заг. ред. І. Малого. К.: КНЕУ, 2017. 368 с.
2. Белікова М. І. Електронне урядування в Україні в умовах сьогодення / М. І. Белікова // Державне будівництво та місцеве самоврядування. – 2017. – №33. – С. 104.
3. Барегамян С. Х. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні/ С. Х. Барегамян, Ю. В. Карпі. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2019. – № 11.
4. Бучковська О. Ю. Електронне урядування як основа взаємодії держави та суспільства в Україні / О. Ю. Бучковська, О. В. Веремчук. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. – № 3.
5. Впровадження електронного врядування та електронної демократії на місцевому рівні. Вінниця 2019. URL: <http://sg.vn.ua/wp-content/uploads/2019/12/Vprovadzhennya-elektronnogo-vryaduvannya-ta-elektronnoyi-demokratiyi-na-mistsevomu-rivni.pdf>.
6. Газізов М. М. Електронне урядування як один із провідних напрямів сучасної державної політики / М. М. Газізов // Держава і право. Серія : Політичні науки. – 2018. – Вип. 80. – С. 113-125.
7. Довідник е-врядування для місцевих органів влади України. Академія електронного управління 2014. 66с. URL: <https://ega.ee/wp-content/uploads/2020/02/Handbook-for-Ukrainian-LGs-UA-1.pdf>.
8. Дніпров О. С. Електронне урядування на місцевому рівні: поняття, принципи та передумови. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Юридичні науки. 2018. Вип. 1. Т. 1. С. 149–153.
9. Дніпров О. С. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні. Науковий вісник публічного та приватного права. 2017. Вип. 6. Т. 1. С. 175–179.

10. Дмитренко В.І. Механізми впровадження електронного урядування на місцевому рівні [Електронний ресурс] / В.І. Дмитренко // КІІВ. – 2018. – 248с. – Режим доступу: <http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/05/Dysertatsiia-Dmytrenka.pdf>.
11. Демкова М. Електронне урядування: світовий досвід та українські реалії / М. Демкова, І. Коліушко // Електронне урядування: окремі аспекти становлення. Вісник Програми сприяння Парламенту України. – К., 2002. – С. 33–57.
12. Дюжник Д. О. Електронне урядування в Україні: стан впровадження та перспективи розвитку / Д. О. Дюжник // Журнал східноєвропейського права. – 2020. – № 83. – С. 131-139.
13. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 09.01.2007 № 537-V // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2007. – № 12. – ст.102.
14. Закон України «Про запобігання корупції» Документ 1700-VII, чинний, поточна редакція – Редакція від 05.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text>.
15. ЗАСАДИ державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційна стратегія) на 2020 – 2024 роки URL: <https://nazk.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/Antykoruptsijna-strategiya-na-2020-2024-roky-za-rezultatamy-publichnyh-obgovoren-16.09.2020.pdf>.
16. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / С.П. Кандзюба, Р.М. Матвійчук, Я.М. Сидорович, П.М. Мусієнко. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 64 с.
17. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В.П. Горбулін, Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, О.В. Карпенко та ін.; за заг. ред. проф. Ю.В. Ковбасюка; наук. ред. проф. Н.В. Грицяк, проф. А.І. Семенченка. К.: НАДУ, 2014. 352 с.

18. Ємельянов В.М., Берсан Є.В. Проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні. Наукові праці. Державне управління. 2016. Вип. 269. Т. 261. С. 11–17.
19. Коновал В.О. Методологічні засади електронного урядування на місцевому рівні: поняття, принципи, моделі та передумови. Теорія та практика державного управління. 2016. № 2(53). С. 148–156.
20. Котух Є. В. Електронне урядування як нова парадигма публічного управління / Є. В. Котух // Інвестиції: практика та досвід. – 2020. – № 3. – С. 122-127.
21. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.
22. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П. С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. 2010. Вип. 1(28) С. 4-7.
23. Каткова Т. Г. Теорія держави і права: навч. посіб. у визначеннях і табл. / Т. Г. Каткова. – 2-ге вид., допов. – Харків : Право, 2020. – 94
24. Міхровська М.С., Чорноус А.Г. Деякі аспекти впровадження електронного урядування в Україні на прикладі досвіду зарубіжних країн. Право і суспільство. 2016. № 2(2). С. 122–127.
25. Матвейчук Л. О. Електронне урядування: теоретичний аспект / Л. О. Матвейчук // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління. – 2016. – Вип. 1. – С. 40-43.
26. Мацокін А. Електронне урядування: механізм застосування у діяльності ОМС / Місьцеве самоврядування. 2017. № 11.
27. Мезенцев А. В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень / А. В. Мезенцев // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 1 (48). – С. 68.
28. Мельничук Н. Ю. Електронне урядування: сучасний стан та перспективи застосування у бюджетній сфері / Н. Ю. Мельничук // Проблеми системного підходу в економіці. – 2019. – Вип. 5(2). – С. 97-105.

29. Мужайло В. Д. Електронне урядування як важливий чинник удосконалення державного управління в умовах децентралізації / В. Д. Мужайло, К. С. Колеснікова, П. П. Несененко. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. – № 4.
30. Нижник Н. Р. Системний підхід в організації державного управління: навч. посібн. / Нижник Н. Р., Машков О. А.; За заг. ред. Н. Р. Нижник. К.: УАДУ, 2018. 160 с.
31. Офіційний сайт Броварської міської ради. URL: <https://brovary-rada.gov.ua>
32. Павлишин З. Я. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління / З. Я. Павлишин // Інвестиції: практика та досвід. – 2018. – № 24. – С. 119-124.
33. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80/ed20110926>.
34. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV // Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст. 275.
35. ПРОГРАМА соціально – економічного та культурного розвитку Броварської міської територіальної громади на 2021 рік URL: <http://brovary-rada.gov.ua/documents/35475.html>.
36. Поліщук І. О. Електронне урядування в Україні: проблеми та перспективи / І. О. Поліщук, В. К. Лур'є // Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". Серія: Соціологія. – 2016. – № 3. – С. 229-230.
37. Погребняк І.С. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. URL: http://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2014_10/Pogrebnyak.pdf.
38. Звіт Центру обслуговування «Прозорий офіс» (ЦНАП) за 2020 рік URL: <https://brovary-rada.gov.ua/news/21137.html>.

39. Сепіта Т. Впровадження технологій електронного урядування – запорука ефективності державного управління URL: <http://www.adm-pl.gov.ua/story/vprovadzhennya-tehnologiy-elektronnogouryaduvannya-zaporuka-efektivnosti-derzhavnogo-upravlin>.
40. Семенченко А. І., Янсонс Я. В. Концептуальні засади розвитку електронної демократії. Аспекти публічного управління. 2020. Т. 8, № 1. С. 76–85.
41. Соломко Ю.І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування : дис. канд. з держ. управ. : 25.00.02 / Ю. І. Соломко. – Харків – 2020. – 224 с.
42. Стратегія розвитку Київської області на 2021 – 2027 роки URL: <http://koda.gov.ua/oblderzhadministratsija/publiczna-informatsiya/strategiya-rozvitku-kiiivskoi-oblast>.
43. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку / Ю. Соломко // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 2 (55). Ч.1. – С. 136.
44. Сопілко І. М. Електронне урядування, як елемент електронної демократії в Україні / І. М. Сопілко, Р. Є. Сай // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. – 2020. – № 2. – С. 102-107.
45. Ткаченко А. Теоретичне розуміння та суть поняття «Електронного уряду» / А. Ткаченко // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/1312>.
46. Фурашев В. М. Складові електронного урядування / В. М. Фурашев // Правова інформатика. – 2018. – № 4(36).
47. Фурашев В. М. Сутність та визначення поняття "електронне урядування" / В. Фурашев // Правова інформатика. – 2012. – № 3. – С. 46-49.
48. Царенко І. О. Електронне урядування як інструмент посилення конкурентоспроможності країни / І. О. Царенко, Н. С. Красножон. // Ефективна економіка. – 2020. – № 8.
49. Чальцева О.М., Лаврищева А.О. Е-урядування: перспективи впровадження в українському просторі. Політичне життя. 2017. № 4. С. 48–53.

50. Чечель О.Ю. Розвиток інформаційного простору та е-уряду в Україні. Теорія та практика державного управління. 2016. № 3(54). С. 1–8.
51. Чукут С.А., Дмитренко В.І. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. № 13/2016. С. 89–93.
52. Шеверда В.А. Електронне урядування як спосіб підвищення ефективності системи державного управління. Менеджмент за умов трансформаційних інновацій: виклики, реформи, досягнення: матеріали міжнар. наук. конф., м. Суми, 10–12 трав. 2007 р. Суми: СОППО, 2017. Ч. 2. С. 168.
53. UN E-Government Knowledgebase. Country Data (2020), available at URL: publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center.

ДОДАТКИ

Додаток А

Основні засади діяльності центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс»

1. Надання усіх адміністративних та інших видів послуг в одному приміщенні;
2. Єдиний алгоритм оформлення документів;
3. Забезпечення сприятливих умов в обслуговуванні клієнтів, особливо для людей з обмеженими фізичними можливостями та дітей клієнтів ЦНАПу;
4. Система оцінювання та моніторинг якості обслуговування клієнтів.
5. Алгоритм обслуговування відвідувача «Прозорого офісу»
6. Звернення на особистий прийом до керівників міської ради;
7. Отримання послуг довідково-інформаційного характеру;
8. Отримання безоплатної консультаційної допомоги;
9. Проведення державної реєстрації;
10. Подання звернень;
11. Отримання талону на «рецепції» чи особисто в терміналі;
12. Очікування виклику електронної черги;
13. Отримання послуги;
14. Оцінка якості обслуговування.

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему:

«МЕХАНІЗМ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА
МІСЦЕВОМУ РІВНІ»

Студентки 2 курсу, 5м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Свірбутович
Юлії
Анатоліївни

Науковий керівник
канд. екон. наук, доцент

(підпис керівника)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук, доцент

(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел (53 найменувань), додатків.

Основний зміст роботи викладено на 56 сторінках комп'ютерного тексту.

Робота містить 6 рисунків, 4 таблиць.

Метою роботи є удосконалення механізму впровадження електронного врядування на місцевому рівні.

Згідно поставленої мети маємо наступні *завдання*:

1. Визначити напрями та принципи впровадження електронного урядування на місцевому рівні.
2. Навести підходи до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні.
3. Дослідити тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді.
4. Проаналізувати проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді.
5. Визначити шляхи вдосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді.

Об'єкт дослідження: процес впровадження електронного врядування на місцевому рівні.

Предмет дослідження: теоретико-методологічні аспекти формування механізму впровадження електронного врядування на місцевому рівні.

Для вирішення визначених завдань, у процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: абстрактно-логічний (для обґрунтування значення, напрями та принципи впровадження електронного урядування на місцевому рівні та підходів до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні), методи порівняння, аналізу та синтезу використовувалися для (дослідження тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді та аналізу проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді), методи узагальнення та семантичний для (розробки комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді; та визначення очікуваних результатів від впровадження запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді).

У *першому розділі* визначається сутність поняття «електронне урядування». Розкриваються напрями застосування електронного урядування в Україні. Розглянуті впровадження основні певні принципи впровадження електронного уряду. А також визначаються підходи до оцінювання розвитку електронного урядування на місцевому рівні, обґрунтовані етапи розвитку електронного урядування.

У *другому розділі* здійснюється оцінювання тенденції розвитку електронного урядування в Броварській міській громаді, визначені пріоритетні напрямки роботи «Прозорого центру» Броварської міської громади. Зроблений аналіз роботи ЦНАП за 2016-2020 рр, динаміка звернень до Центру обслуговування «Прозорий офіс» Броварської міської ради за останні роки,

розглянуті результати роботи суб'єктів надання послуг Броварської міської ради. Також розглянуто місце України у світовому рейтингу щодо готовності до діяльності електронного уряду, проаналізовані проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді;

У *третьому розділі* розроблений комплекс заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді, мета розроблення комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді - підвищення ефективності місцевого електронного управління Броварської міської громади. Даний комплекс заходів буду вирішуватися шляхом реалізації двох підпрограм: програма соціально – економічного та культурного розвитку Броварської міської територіальної громади на 2021 рік; програма соціально-економічного розвитку Київської області на період 2021-2027 рр.; а також визначені очікувані результати від впровадження запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді.

Одержані результати використання комплексу заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді сприятиме підвищенню адекватності, ефективності, надійності процесу розробки і прийняття управлінських рішень в регіональному публічному управлінні.

Ключові слова: електронне урядування, електронний уряд, інформаційно-комунікаційні технології, інформаційне суспільство, державні послуги, демократія, інтернет, Броварська міська громада, «Прозорий офіс».

АНОТАЦІЯ

Свірбутович Юлія Анатоліївна

Механізм впровадження електронного врядування на місцевому рівні

У випускній кваліфікаційній роботі на основі даних Броварської міської громади проаналізовано сучасний стан розвитку механізму впровадження електронного врядування на місцевому рівні, досліджено пріоритетні напрямки роботи центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» Броварської міської громади. Визначено проблеми впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді, проаналізовано роботу ЦНАП та динаміку звернень до Центру обслуговування «Прозорий офіс», розглянуто результати роботи суб'єктів надання послуг Броварської міської ради. За результатами дослідження розроблений комплекс заходів щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування в Броварській міській громаді та визначено очікувані результати від впровадження запропонованих заходів на розвиток електронного урядування в Броварській міській громаді.

Ключові слова: електронне урядування, електронний уряд, інформаційно-комунікаційні технології, інформаційне суспільство, державні послуги, демократія, інтернет, Броварська міська громада, «Прозорий офіс».

SUMMARY

Svirbutovych Yuliya Anatoliivna

Mechanism for implementing e-government at the local level

In the final qualification work on the basis of data of Brovary city community the current state of development of the mechanism of introduction of e-government at local level is analyzed, the priority directions of work of the center of rendering of administrative services "Transparent office" of Brovary city community are investigated. The problems of introduction of e-government in Brovary city community are defined, the work of CNAP and dynamics of appeals to the Service center "Transparent office" for the last years is analyzed, results of work of subjects of rendering of services of Brovary city council are considered. Based on the results of the study, a set of measures to improve the mechanism of e-government in the Brovary city community was developed and the expected results from the implementation of the proposed measures for the development of e-government in the Brovary city community were determined.

Key words: e-government, e-government, information and communication technologies, information society, public services, democracy, internet, Brovary city community, "Transparent office".

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу
студентки Свірбутович Юлії Анатоліївни
2 курсу 5м групи заочної форми навчання
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
на тему «**Механізм впровадження електронного урядування на місцевому
рівні**»
(за матеріалами Броварської міської громади)

Випускна кваліфікаційна робота виконана на тему, яка є актуальною для сфери публічного управління у сучасних умовах розвитку економіки і відносин держави з громадянами, передбачає дослідження механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні. Виконана робота за змістом відповідає завданню в повному обсязі. Студентка продемонструвала достатній рівень володіння теоретичним матеріалом щодо обґрунтування теоретичних особливостей електронного урядування та вміння застосовувати цей матеріал у процесі реального дослідження.

Робота розкриває сучасний стан впровадження електронного урядування на місцевому рівні. В роботі проаналізовано реалізацію механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні, охарактеризовано її особливості. Визначено проблеми, та розроблено рекомендації щодо удосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Якість оформлення випускної кваліфікаційної роботи можна вважати задовільною. Основні вимоги щодо оформлення матеріалу враховані. Слід відзначити деякі несуттєві порушення стилю викладення матеріалу, який в окремих місцях роботи є ненауковим. В цілому матеріал роботи викладено послідовно і логічно.

Випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту.

Рецензент
Заступник начальника управління
начальник відділу соціальних гарантій



Лариса КАРАСЬОВА

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій К.В.

Завва

Я, Свирідюковий Юрій Анатолійович,
повідомляю, що за результатами здійснення
самостійної перевірки з використанням
програмно-технічних засобів у наданій вищевказаній
кваліфікаційній роботі на тему „Механізми
впровадження електронного управління
на місцевому рівні“ не відоміть жодних
академічних плагіатів. У випадках використання
прямих записаних з друкування та електронних
джерел, вказані відповіди позначені.
Робота для перевірки надана в
друкованому та електронному варіантах.
Електронна версія роботи ідентична з друкованою.

15.11.2021р

[Signature]

Ю. Свирідюковий

Зага

Я, Свіришовий Юрій Миколайович, цим засвідчую, що в автотекстній виписці кваліфікаційної роботи на тему: "Механізми впровадження електронного врядування на місцевому рівні" несе повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, подана частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, на які робота має підтвердження в прискотуванні. Я підтверджую, що в роботі не міститься державної таємниці або інформації для суцтєвого користування.

Цим засвідчую, що подана частина цієї роботи не була опублікована жодним чином.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інститутуційній депозітарій Желіського національного територіально-економічного університету і зберігана в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

15.11.2021р.

Юрій

Ю. Свіришовий