

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«МЕХАНІЗМ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ»

Студента 4 курсу 15 групи
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Ступака Дениса
Васильовича

Науковий керівник
канд. екон. наук

(підпис керівника)

Ільїна Анастасія
Олександрівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня Юлія
Ігорівна

Київ-2022

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«01» грудня 2021 р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентові

Ступаку Денису Васильовичу
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«МЕХАНІЗМ
ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА
МІСЦЕВОМУ РІВНІ»**

Затверджена наказом ректора від «26» листопада 2021 р. № 3884

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 05.06.2022

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

Мета роботи (проекту): вивчення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні та розробка пропозицій щодо його вдосконалення

Об'єкт дослідження: процес комунікації між органами державної влади та громадськістю в процесі реалізації електронного урядування

Предмет дослідження: теоретико-методичні та прикладні основи механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

1.1. Загальна характеристика системи електронного урядування на місцевому рівні

1.2. Аналіз проблем та перспектив впровадження електронного урядування на рівні Деснянського району міста Києва

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

2.1. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування на місцевому рівні: кращі зарубіжні практики

2.2. Заходи щодо вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 20.11.2021	20.11.2021
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 05.01.2022	05.01.2022
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.03.2022	20.03.2022
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.04.2022	20.04.2022
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи	До 23.05.2022	23.05.2022
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 01.06.2022	01.06.2022
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	01-05. 06.2022	01-05. 06.2022
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 10.06.2022	До 10.06.2022
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «01» грудня 2022 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Ільїна А.О.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми Головня Ю.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент Ступак Д.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

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

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Студент провів ґрунтовне дослідження стану впровадження електронного урядування на місцевому рівні, охарактеризувавши систему електронного урядування на прикладі Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Деснянська РДА) та проаналізувавши проблеми й перспективи його впровадження на рівні Деснянського району міста Києва. Розглянувши сутність електронного урядування й системну взаємодію між електронним урядуванням, електронним урядом та електронною демократією, студент визначив роль Деснянської РДА у встановленні Smart City в місті Києві, а також охарактеризував процес становлення системи електронного урядування в Деснянській РДА. Тут студент виокремив стадії, згідно яких Деснянська РДА поступово перетворювалася на місцевий електронний орган влади, зокрема шляхом створення офіційного веб-сайту, представлення сторінки «Контактний центр міста Києва», впровадження системи АСКОД та запуск в промислову експлуатацію ІТС «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» на базі цієї системи, впровадження електронної системи запису до дошкільних навчальних закладів тощо.

Разом з тим, студентом сформульовано інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування на місцевому рівні із застосуванням зарубіжного досвіду, що є значною перевагою в роботі. Опрацьовуючи зарубіжний досвід формування електронного уряду, студент виділив окремі принципові положення, що дозволило виділити основні моделі політичної стратегії формування електронного урядування та виокремити досвід деяких зарубіжних країн світу щодо впровадження електронного урядування із пропозиціями застосувати окремі його прерогативи в Україні. Це дозволило запропонувати заходи щодо вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні, спираючись на окремі сайти споріднених з Деснянською РДА органів влади.

Значною перевагою в роботі є те, що в процесі написання студент спирався на різних науковців, які досліджували проблематику впровадження електронного урядування в Україні, та формулював авторську точку зору з використанням сайту досліджуваного органу влади

та деяких нормативно-правових актів. Студент вміє працювати із значним обсягом літературних джерел і, виділяючи окремі моменти, формулювати власні дослідження та застосовувати набуті теоретичні знання з досліджуваної тематики на практичному рівні.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи підпорядкований поставленій у роботі меті. Робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Проте є також окремі недоліки. Зокрема, у параграфі 1.1 доречно було б відобразити систему електронного урядування у вигляді рисунку / таблиці в рамках електронної взаємодії структурних підрозділів Деснянської РДА та згідно цього розказати, як ця взаємодія відбувається за допомогою застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). У параграфі 1.2 виокремлені проблеми та перспективи не завадило б підтвердити аналізом кількості впроваджених електронних систем, проведених заходів щодо впровадження електронного урядування та обсягів вкладених коштів у закупівлі ІКТ в Деснянській РДА. Це дозволило б чіткіше виокремити проблеми та перспективи впровадження електронного урядування в місцевих органах виконавчої влади та сформулювати власні пропозиції щодо удосконалення відповідного процесу в Україні з використанням зарубіжного досвіду.

В цілому робота відповідає встановленим вимогам, написана на науковому рівні, є авторським самостійним дослідженням, повністю розкриває обрану студентом тему та допускається до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Ступака Д.В.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна

(підпис, прізвище, ініціали)

«10» червня 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	5
1.1. Загальна характеристика системи електронного урядування на місцевому рівні.....	5
1.2. Аналіз проблем та перспектив впровадження електронного урядування на рівні Деснянського району міста Києва.....	11
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ	15
2.1. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування на місцевому рівні: кращі зарубіжні практики.....	15
2.2. Заходи щодо вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні	22
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	30

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день перехід до інформаційного суспільства передбачає трансформацію політичних інститутів та державного управління з урахуванням вимог інформаційної доби. За допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) забезпечується інформаційна взаємодія органів публічної влади та громадян, інститутів громадянського суспільства, що у сучасній літературі трактується як електронний уряд (E-Government). Іншими словами, це є єдиним соціально відповідальним та інформаційно відкритим інститутом з постійним зворотним зв'язком.

Поряд із цим, набула актуальності проблема задіяння відповідного інституту у вирішенні питань щодо надання інформації та вже сформованого набору державних послуг громадянам, бізнесу, іншим гілкам державної влади та державним чиновникам. При цьому особиста взаємодія між державою та заявником є мінімізованою за максимально можливим використанням ІКТ і спрямована на потреби громадян, ґрунтуючись на принципах відкритого громадянського суспільства, економічної ефективності й відкритості для громадського контролю та ініціативи. Така інтегрована корпоративна система дістала назву «електронне урядування», що на сьогодні впроваджується на всіх рівнях, у тому числі й на місцевому.

Питання механізмів впровадження електронного урядування досліджувалося такими науковцями як Р. Войтович, Ю. Вороніна, В. Дзюндзюк, Т. Забейворота, В. Кубійда, В. Малиновський, А. Мельник, А. Семенченко, С. Серьогін, С. Чукут та багатьма іншими. Не применшуючи ролі і значення здобутків вчених, слід зазначити, що значне коло питань в межах теми дослідження залишено поза увагою. Зокрема, не розглядаються питання вдосконалення механізму впровадження електронного урядування.

Метою роботи є вивчення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні та розробка пропозицій щодо його вдосконалення.

Для досягнення поставленої мети у роботі повинні бути реалізовані такі **завдання:**

- надання загальної характеристики системи електронного урядування на місцевому рівні;
- аналіз проблем та перспективи впровадження електронного урядування на рівні Деснянського району міста Києва;
- вивчення інституційних та організаційних засад впровадження електронного урядування на місцевому рівні з урахуванням кращих зарубіжних практик;
- визначення заходів щодо вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Об'єктом дослідження є процес комунікації між органами державної влади та громадськістю в процесі реалізації електронного урядування.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Методологія дослідження. У роботі було застосовано наступні методи: системний підхід, діалектичний підхід, методи абстрагування й моделювання, історичний, порівняльно-правовий, системно-структурний, системно-функціональний, статистичний, метод прогнозування.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що результати дослідження можуть бути використані в освітній діяльності, а також в місцевих органах влади, зокрема Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації, з метою вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел (41 найменування). Основний зміст роботи представлено на 23 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 1 таблицю, 2 рисунки.

РОЗДІЛ 1

СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

1.1. Загальна характеристика системи електронного урядування на місцевому рівні

Перш, ніж давати характеристику системи електронного урядування в Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації (Деснянська РДА), зупинимося власне на понятті електронного урядування та важливості мінімізації особистої взаємодії між державою та заявником з максимальним залученням використання ІКТ.

У сучасних умовах комунікація є основою життєдіяльності людини і життєзабезпечення кожної організації та займає переважну більшість часу кожної людини. Вона дозволяє людям здійснювати збір, аналіз і систематизацію інформації, забезпечуючи необхідну взаємодію між членами суспільства; передбачає наявність зворотного зв'язку з урозумінням важливості в процесі спілкування. Сьогоднішня ситуація з місцевим самоврядуванням характеризується становленням та розвитком відкритого, цивілізованого суспільства, де з'являються принципово нові форми спілкування та комунікації, засновані на соціальному й особистому партнерстві, конкуренції; на правових і соціальних основах формальної рівності всіх громадян суспільства, на раціональному врегулюванні суспільних відносин. Комунікаційні стосунки місцевої влади й громади є одним із аспектів загальної проблематики комунікацій.

У даний час комунікації стали основною функціонування всього сучасного суспільства. Більше того, те, наскільки швидко й точно передається інформація, є одним з найбільш важливих показників рівня сучасності різних організацій та інститутів. Проте не будь-яка комунікація є ефективною. Тут важливо не просто налагодити зв'язок між об'єктами взаємодії, але й зробити так, щоб мета і зміст комунікації приносили належний результат. Тому різні

суб'єкти застосовують особливі комунікативні технології, які містять в собі програму дій, спрямованих на організацію управління комунікацією. Місцеві органи влади – це одні з соціальних інститутів, основна мета яких полягає у підтримці виконання місцевих положень, встановленні максимальної соціальної стабільності і вдосконаленні рівня життя громадян в окремих місцевостях. Для досягнення відповідної мети місцевій владі необхідно застосовувати цілий ряд комунікативних зусиль, починаючи з моніторингу всіх галузей життя населення і закінчуючи прямою передачею інформації громадянам. Передача інформації громадянам – це основа існування місцевої влади, оскільки якщо громадяни не знають про свої права та обов'язки як місцеві жителі, значить, вони й не будуть реалізовані на практиці.

Так, збільшення ролі ІКТ у функціонуванні сучасного суспільства ставить по-новому питання стосовно використання ІКТ у проведенні основних напрямків сучасної державної політики. Теперішнє бачення реформування державного управління передбачає впровадження концепції електронного уряду на всіх рівнях влади: на державному рівні, на рівні регіонів, на рівні місцевого самоврядування. Якщо говорити простими словами, ця концепція передбачає широке використання суб'єктами державного механізму ІКТ за наявності мережі Інтернет при широкій взаємодії із громадянським суспільством. Як наслідок, це робить урядові інститути та їх роботу більш доступними й відкритими для пересічних громадян, такі інститути стають ефективнішими й максимально підзвітними [1].

При цьому, прямий переклад словосполучення «E-Government» не цілком розкриває сутність явища, що розглядається. Точніше було б говорити про електронну інфраструктуру державного і муніципального управління, що включає в себе технології Інтернет-взаємодії органів влади, з одного боку, і громадян, інститутів громадянського суспільства, бізнес-структур і громадських об'єднань – з іншого. Термін «електронний уряд» визнається на міжнародному рівні та описується в літературі, оскільки має свої переваги (лаконічність, цілепокладання, інноваційність). За аналогією з ним

вживаються поняття «електронний бізнес» («E-Business»), «електронний громадянин» («E-Citizen»), «електронні муніципалітети» [2].

У концепції електронного уряду вся система органів виконавчої влади функціонує як єдина сервісна організація, яка має призначення надавати послуги населенню. Діяльність уряду має бути достатньо відкритою, інформаційно прозорою та доступною для громадян. Особлива увага приділяється принципу зворотного зв'язку, швидкості та якості надання послуг у вигляді широкого використання централізованих систем мережі Інтернет. Усе це дозволяє підвищувати якість надання державою послуг населенню та ефективність функціонування виконавчої влади на місцях. Загалом електронний уряд – спеціалізована комплексна система взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування та громадян, а також організацій громадянського суспільства та бізнес-структур за допомогою мережі Інтернет.

Так, в Деснянській РДА представлено дві моделі комунікативної взаємодії між владою та суспільством: демократична та адміністративна. У демократичній моделі (електронна демократія) переважають комунікації не згори вниз, а навпаки, знизу вгору [3]. Це створює умови, коли громадяни мають можливість чинити вплив на функціонування держави, її органів, отримують інформацію від державних службовців, забезпечують співпадіння пріоритетів державної політики своїм власним пріоритетам і, на основі цього, беруть участь у прийнятті політичних рішень. У той же час адміністративна модель (електронне урядування) передбачає взаємовідносини навпаки – зверху вниз, тобто надання громадянам державних послуг та здійснення діяльності в управлінській сфері [4, с. 21].

Окрім електронної демократії, систему електронного уряду можна пояснити за допомогою кількох інших важливих термінів. Зокрема, західні вчені, послуговуючись науковими здобутками вчених ООН, виділяють поняття «електронний уряд» та «електронне урядування».

Під електронним урядом у найзагальнішому втзначенні розуміють систему електронних сервісів, важливих та необхідних для розуміння та реалізації концепції електронного урядування. Поряд із цим, електронне урядування передбачає розширення форм і сфери впливу представників суспільства на процес прийняття та реалізації рішень місцевих органів влади [5, с. 36].

Крім того, швидкий та потужний розвиток ІКТ призвів до широкого розповсюдження та вживання і таких понять як «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон». Це, зокрема, пов'язано з тим, що саме на рівні міста починають реалізовуватися усі нововведення, в основі яких лежить розвиток електронного уряду на наступних рівнях, у тому числі й на загальнодержавному. Дійсно, надання широкого спектру адміністративних послуг громадянам та бізнес-структурам, залучення їх безпосередньо до процесу прийняття управлінських рішень має місце саме на рівні міста – через взаємодію заявників з місцевими органами влади і магістратами [6, с. 90].

Так, за даними Деснянської РДА представлено два основні підходи до розгляду впровадження електронного урядування на місцевому рівні, які окреслилися у термінах «смарт-сіті» (розумне місто) та «е-місто» (електронне місто) [3]. На думку одних дослідників, смарт-сіті (розумне місто) – це поняття, що безпосередньо пов'язується з автоматизацією життєдіяльності міста, і навіть зводиться до його роботизації [7]. Інші ж дослідники, зокрема розробники European Smart Cities, дотримуються кардинально іншого підходу до розуміння сутності поняття «розумне місто». На їхню думку, розумне місто має назву електронного, що передбачає ефективну реалізацію усієї наявної інформації для якнайкращого усвідомлення і перевірки якості реалізації своїх функцій та оптимальних затрат наявних ресурсів, у тому числі й людських [8]. Іншими словами, електронне місто означає таку форму організації існування адміністративно-територіальної одиниці з використанням сучасних ІКТ, що передбачає поєднання основних складових, а саме: електронної адміністрації,

електронної участі та електронних послуг, які також можуть використовуватися в межах міста на районному рівні.

Так, наприклад, для ефективного впровадження та подальшого розвитку функціоналу електронного міста Деснянській РДА варто забезпечити вирішення певних першочергових питань, пов'язаних із [3]:

- розвитком електронного урядування на місцевому рівні в нормативно-правових актах;
- забезпеченням функціонування інфраструктури електронного урядування;
- безпечним містом;
- ефективним функціонуванням Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) із наданням електронних послуг на прозорих засадах;
- створенням реєстру територіальної громади;
- налагодженням спільної роботи з повним використанням системи електронного документообігу;
- існуванням офіційного веб-сайту (порталу) міста та його виваженого наповнення;
- стимулюванням громадських ініціатив;
- можливостями подавати електронні петиції та заохочувати громадян до активності у виробленні та прийнятті управлінських рішень на рівні міста;
- інформатизацією усіх галузей та розвитком галузевого електронного урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо);
- запровадженням картки містянина;
- забезпеченням вільного й безперешкодного доступу до відкритих даних;
- прозорим бюджетом міста (зокрема міста Києва);
- широкими можливостями для спілкування з містянами шляхом використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Зростаюче значення ІКТ у розвитку основних галузей економічної діяльності зумовило перегляд питань щодо використання ІКТ в ряд пріоритетних напрямків державної політики на місцевому рівні. Сучасні уявлення про реформування державного управління в контексті децентралізації влади поряд із іншими елементами включають концепцію електронного уряду на всіх рівнях влади, у тому числі й на місцевому.

Відповідно, електронне урядування можна визначити як таку форму організації управління в державі, за якої забезпечується високий рівень ефективності, відкритості та прозорості діяльності державного апарату з використанням ІКТ, що має на меті забезпечення найбільш простого і доступного спілкування з громадянами та іншими суб'єктами та формування інформаційного суспільства, починаючи з місцевості (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Система електронного урядування на місцевому рівні
[авторська розробка]

Таким чином, система електронного урядування на місцевому рівні характеризується становленням та розвитком відкритого, цивілізованого суспільства, де з'являються принципово нові форми спілкування та комунікації, засновані на соціальному та особистому партнерстві, конкуренції, правових та соціальних основах формальної рівності всіх громадян

суспільства, а також на раціональному врегулюванні суспільних відносин. Цього не може ігнорувати державний апарат, запроваджуючи систему електронного урядування на усіх рівнях, у тому числі й на місцевому, що надає змогу апарату місцевої адміністрації забезпечити працівників відповідного органу технічним оснащем, сприяючи швидкісному та якісному наданні ними публічних послуг місцевим жителям.

1.2. Аналіз проблем та перспектив впровадження електронного урядування на рівні Деснянського району міста Києва

Основні характеристики електронного урядування визначаються залежно від політико-економічної системи конкретної країни, політичного джерела ініціативи щодо розгортання даних проєктів, послідовності його дій, залучених економічних і соціальних ресурсів, ІКТ та ін.

Без сумніву, на сьогодні комунікації стали основою функціонування всього сучасного суспільства. Більш того, точність і швидкість передачі інформації – найважливіші показники рівня сучасності різних установ та організацій [9, с. 208]. Проте задля досягнення належної комунікації необхідно забезпечити належний результат її змісту та мети за умов використання різними суб'єктами системної взаємодії ІКТ з програмами дій, спрямованих на організацію управління цією системою. В такому разі, метою органів державної влади має бути підтримка виконання норм права із встановленням максимальної стабільності в населених пунктах [10, с. 106].

Так, процес становлення системи електронного урядування можна умовно поділити на низку стадій.

Так, стадія «початкова присутність» передбачає наявність сайту та базової інформації на ньому, посилань на інші органи влади, підрозділи самого органу. Безперечно, даний етап становлення системи електронного урядування в Деснянській РДА давно пройдений. Офіційний Інтернет-портал Деснянської РДА розташований за адресою <https://desn.kyivcity.gov.ua/>.

Наступну стадію можна назвати «просунута присутність». Її ознаками є розвиток інформаційної присутності органу влади в мережі Інтернет, що вимірюється такими показниками як наявність на сайті архівів документів, поточної інформації, баз даних (статистичної та іншої інформації), розділу новин; розділу, присвяченого консультаціям з громадськістю (в тому числі електронним); розділу часто задаваних питань; сервісів пошуку, допомоги, завантаження файлів і карти сайту. Це стадія односторонньої взаємодії, що передбачає потоки інформації від держави до населення. На сьогодні сайт Деснянської РДА повністю відповідає таким показникам. Так, в розділі «Адміністрація» міститься архів розпоряджень Деснянської РДА за 2019-2022 роки, є посилання на споріднені організації. В розділі «Про район» міститься історична довідка про Деснянський район міста Києва і, зокрема, статистична інформація, у тому числі про соціально-економічне становище району.

Стадія «інтерактивна присутність» передбачає появу можливостей завантажувати та заповнювати форми для різних послуг за певної кількості цих форм, наявність контактної інформації та можливостей зв'язатися з представниками органу влади, використання аудіо- та відеофайлів для інформування громадськості. На сайті Деснянської РДА містяться контакти Відділу з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації – юридична адреса: 02225 м. Київ, просп. Маяковського, 29, каб. 230, 226; номер телефону: (044)5474263 і електронна адреса (vvp_desnrda@kmda.gov.ua).

Стадія «транзакційна присутність» означає двосторонню взаємодію органів влади та населення, бізнесу, що передбачає використання мережі Інтернет для здійснення всіх можливих транзакцій.

Зрештою, «мережева присутність» передбачає наявність спеціальних інструментів та можливостей для залучення громадян до обговорення та прийняття рішень – веб-форм для коментарів, інструментів консультацій з громадськістю в режимі онлайн, дискусійних форумів з питань політики та дій органу влади, опитувань в режимі онлайн, можливостей отримати відповіді на

запити електронною поштою або через веб-форми (із зазначенням терміну) та підписатися на отримання інформації електронною поштою. Безперечно, значна частина таких ознак присутня в діяльності Деснянської РДА. Зокрема, на офіційній веб-сторінці представлений розділ «Контактний центр міста Києва». При переході за посиланням представлено короткий номер 1551 як зручний спосіб безпосередньо розповісти про проблеми міста Києва та допомогти зробити столицю кращою. Більш того, надана можливість створити звернення. За статистикою, найпопулярніші питання стосуються благоустрою, охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, а також інших питань. Контактний центр міста Києва є надзвичайно успішним і важливим проєктом щодо налагодження взаємодії з громадськістю [3].

Також у Деснянському районі міста Києва вже працює Електронна система запису до дошкільних навчальних закладів, де можна знайти інформацію про дошкільні навчальні заклади та здійснити запис до черги [11].

Реалізація концепції електронного уряду перебуває у тісному взаємозв'язку з реформою державного управління. Необхідність переходу до електронного державного управління вимагає розбудови адміністративної системи, а становлення електронного уряду сприяє підвищенню оперативності та ефективності прийнятих управлінських рішень, зниженню витрат утримання державного апарату, підвищенню продуктивності праці державних службовців, боротьбі з корупцією в урядових установах тощо.

Розвиток електронного урядування в місті Києві розпочався з впровадження електронного документообігу в органах виконавчої влади міста та організації їх електронної взаємодії.

Зазначимо, що роботи із впровадження електронного урядування у Деснянській РДА були розпочаті ще в 2011 році. В 2013 році було запущено в промислову експлуатацію інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» на базі системи електронного документообігу «АСКОД», у якій сьогодні працює одночасно багато користувачів і зареєстрована велика кількість документів [3].

Водночас, актуальними проблемами щодо забезпечення розвитку електронного урядування в Деснянському районі міста Києва продовжують залишатися:

- широка реалізація прав громадян на доступ до публічної інформації;
- стимулювання участі громадян в управлінні державними справами на рівні міста;
- впровадження передових технологій державного управління;
- розробка якісних управлінських рішень;
- забезпечення «інформаційної рівності» (забезпечення функціонування спеціальних центрів (пунктів) надання інформаційних послуг, кол-центрів, веб-порталів надання послуг);
- організація надання послуг за принципом «єдиного вікна»;
- зниження рівня корупції в державних органах за допомогою зменшення можливостей для таких проявів;
- розширення електронного документообігу з використанням сучасних технологій – електронного цифрового підпису;
- забезпечення передачі й довгострокового зберігання електронних документів, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них [3, 12].

Отже, розвиток електронного урядування в Деснянському районі міста Києва розпочався із впровадження електронного документообігу у місті Києві. В Деснянській РДА ступінь розвитку електронного урядування досяг рівня «мережевої присутності». Це передбачає наявність спеціальних інструментів і можливостей для залучення громадян до обговорення та прийняття рішень – веб-форм для коментарів, інструментів онлайн-консультацій, дискусійних форумів, онлайн-опитувань, запитів на інформацію електронною поштою з можливістю одержання відповідей на них. Проте актуальними залишаються проблеми переходу від роботи з паперовими документами до електронного документообігу, в тому числі надання онлайн-послуг, де основною причиною є недостатнє використання електронного цифрового підпису.

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

2.1. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування на місцевому рівні: кращі зарубіжні практики

Концепція «електронного урядування» наприкінці 90-х років XX століття була реалізована в постіндустріальних країнах Заходу та Далекого Сходу в початкових стадіях, а потім у «онлайн-транзакціях» та «мережевій присутності». Найбільш якісним електронним урядуванням відрізняються країни США, Австралія, Нова Зеландія, Сінгапур, Норвегія, Великобританія, Канада, Нідерланди, Данія та Німеччина [13].

У цих країнах в рамках діяльності електронного урядування стало реально доступним багато видів державних послуг в режимі онлайн, серед яких:

- 1) відповіді на запити до державних органів із зазначенням результату та відповідальних за його прийняття за можливості перевірки етапів їх проходження; різні платежі за електронними формами (від сплати за комунальні послуги до сплати штрафів і податків) за наявності механізмів персоніфікації;
- 2) одержання поширених форм офіційних документів, їх заповнення й надсилання з накладенням електронного цифрового підпису (включаючи прийом податкових декларацій, постановку на облік у службі зайнятості);
- 3) прийом до закладів вищої освіти на дистанційні, інтерактивні форми навчання;
- 4) подання заяв у поліцію (у разі крадіжки або викрадення автомобіля).

Наприклад, у Республіці Корея за допомогою офіційного веб-порталу заявник матиме можливість ознайомитися зі стадіями проходження 54 типів звернень громадян із постійним контролем цього процесу [14].

Застосовуючи зарубіжний досвід формування системи «Електронний уряд», варто виділити наступні принципові положення:

- орієнтуватися на справжні потреби громадян та бізнесу (підхід «від життя»);
- використовувати передові методи та рішення, співробітництво та партнерство;
- широко відпрацьовувати механізми цифрової демократії;
- надавати послуги високої якості;
- враховувати потреби різних демографічних груп населення із зосередженням уваги на гострих проблемах;
- надавати державні послуги різними шляхами (через цифрове телебачення, мобільні телефони);
- підтримувати проекти відомств та місцевих органів влади;
- захищати мережі та інформацію;
- реалізувати механізми забезпечення захисту прав особистості;
- оптимізувати структуру владних інститутів, навчати персонал новим формам роботи; удосконалювати управлінську культуру; створювати систему стимулів і мотивації;
- визначати для громадян інформаційні показники ефективності функціонування державного апарату та державних служб [15].

У ряді західних країн світу наявні спеціальні державні посади – уповноважені за дотриманням конституційних прав громадян на доступ до інформації. Наприклад, у США – головний відповідальний за інформацією (Chief Information Officer), у Великій Британії – електронний посланець (E-Envoy).

Враховуючи зазначене, варто застосувати виділення двох основних моделей політичної стратегії формування електронного урядування: «західна» та «східна». Згідно першої моделі процес реформування державного управління у західних країнах світу пов'язаний із реорганізацією державних органів на основі принципів «нового державного управління», створення

«відкритої та чуйної держави». В основі другої моделі лежить реалізація проєктів застосування електронного урядування у східних країнах (Сінгапур, Республіка Корея) з урахуванням принципів традиціоналізму (конфуціанства) і «раціональної бюрократії». Американська та європейська моделі ІКТ дещо різняться. У країнах – членах ЄС велика роль відводиться ІКТ в адміністративному реформуванні й обслуговуванні громадян-покупців. У США, крім удосконалення адміністративної діяльності, забезпечується вплив ІКТ на політичну участь та поліпшення функціонування політичної системи.

Сучасне державне управління передбачає його велику відкритість та «чуйність»; внесення до органів державної влади конкурентних та договірних основ; створення відокремлених спеціалізованих управлінських інститутів, які відповідають за результати діяльності органів державної влади; підвищення ролі етичних вимог, демократичних цінностей; активну взаємодію з громадянським суспільством, усіма його членами; переорієнтацію державних інтересів на потреби громадян [16].

Глава апарату радників прем'єр-міністра Великобританії М. Барбер звертав увагу на важливість реалізації ключових демократичних та управлінських цінностей і принципів у сучасній державній службі та роботі системи «Електронний уряд».

З кінця 1990-х років у постіндустріальних країнах почалася реалізація таких стадій функціонування електронного уряду як «участь» та «онлайн-транзакції», переведення більшості видів урядових послуг у режим онлайн. Провідну роль у цьому процесі відіграли офіційні системно-мережеві портали для електронного доступу до державних послуг.

Країни – члени ЄС запровадили систему постійного моніторингу характеристики наступних 20 електронних послуг, що надаються громадянам та бізнесу [17, с. 208].

Так, серед послуг громадянам варто назвати: надання інформації, сприяння у декларуванні податків; пошук роботи через службу зайнятості; надання соціальної допомоги, виплата допомоги по безробіттю, народженню

дитини; відшкодування витрат на послуги з охорони здоров'я, сплата за навчання; видача персональних документів (паспорт, права водія; реєстрація автомобіля); подача заяв на будівництво; інформування поліції (крадіжки тощо); надання доступу до публічних бібліотек (доступність каталогів, пошукові засоби); видача свідоцтв про народження та шлюб, відповіді на запити та їх надання, прийом заяв до закладів вищої освіти, інформування про зміну місця проживання; медичні послуги (інтерактивні консультації, заявки на лікування в конкретному місці, доступність послуг у шпиталі) [17, с. 89]. Послуги бізнесу здійснюються в таких сферах як соціальні відрахування на працівників, корпоративні податки та декларування, податок на додану вартість, реєстрація нової юридичної особи, повідомлення статистичної інформації, митне декларування, отримання дозволів щодо охорони навколишнього середовища, державні закупівлі.

Розглянемо досвід зарубіжних країн світу щодо впровадження електронного урядування на місцевому рівні (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Досвід зарубіжних країн світу щодо впровадження електронного урядування на місцевому рівні

№ з/п	Назва країни	Головні досягнення
1	Фінляндія	Вперше серед країн світу ухвалено закон про електронні послуги
2	Великобританія	Функціонування порталу з можливістю отримувати широке коло актуальної інформації, роздруковувати різні форми документів в режимі онлайн
3	США	Функціонування «Офіційного урядового веб-порталу», який об'єднує сайти органів влади усіх рівнів
4	Сінгапур	Наявність веб-порталу, який одночасно поєднує всі сфери життєдіяльності: державне управління, бізнес, освіту, науку, медицину та індустрію розваг

Джерело: складено автором за інформацією [18, 19, 20, 21]

Перша країна у світі, яка 2001 року ухвалила Закон «Про електронні послуги» – Фінляндія. Цей Закон містить положення про права, обов'язки й відповідальність органів державної влади та їх відвідувачів в рамках

електронних послуг; ключові вимоги щодо електронної ідентифікації особи громадян. Згідно Закону влада має надавати громадськості можливість вибору електронної доставки рахунків та інших аналогічних документів і повідомлень. Органи державної влади та одержувачі електронних послуг можуть скріплювати свої рішення електронним цифровим підписом.

В 1999 році Уряд Великобританії прийняв стратегічну програму «Модернізація державної влади», яка охоплює 5 млн державних службовців країни. Її ключовим елементом є використання електронної системи управління. Урядовий портал «Великобританія онлайн» (www.gov.uk) дозволяє всім державним установам країни забезпечувати електронний доступ громадян до всіх форм документів. Тут громадяни виступають як користувачі мережі Інтернет та через портал можуть одержувати широке коло актуальної інформації, роздруковувати різні форми документів у зручний для них час. Під час використання технологій електронного цифрового підпису формуляри можуть заповнюватися прямо на екрані й відправлятися електронними каналами зв'язку [18].

Країна США представляє електронний уряд як «Офіційний урядовий веб-портал». Цей портал об'єднує сайти федеральних, штатних та місцевих органів влади, містить 27 млн веб-сторінок, надає понад тис. електронних форм та реальних послуг і дозволяє вести інтерактивний діалог у режимі реального часу. Класифікованими розділами послуг є державні блага, державні гранти, державні роботи, одержання ліцензій та паспортів, питання соціальної безпеки, імміграція, оголошення та заявки споживачів тощо.

Канадський урядовий веб-портал називається «Державна служба Канади», іншими словами – «Канадський сайт» (www.canada.gc.ca). Він надає громадянам централізований доступ майже до сотень державних програм і послуг до всієї відкритої публічної інформації у зручний для них час та в зручному місці [19].

Офіційний веб-портал країни Сінгапур (www.gov.sg) поєднує всі сфери життєдіяльності: державне управління, бізнес, освіту, науку, медицину і навіть

індустрію розваг та має чотири взаємозалежні розділи: «Уряд», «Громадяни-резиденти» (постійні жителі), «Бізнес», «Нерезиденти». На програму держава виділяє 0,5 млрд дол. США на рік. За всіма розділами в режимі реального часу надається велика кількість інформаційних послуг та діє інтерактивний зв'язок, що потребує попередньої реєстрації із вказанням пароля, логіна та шифру користувача. У розділі «Електронний громадянин» (www.ecitizen.gov.sg) можна одержувати інформацію та взаємодіяти за напрямками: «Освіта, навчання та робота», «Сім'я та комунальний розвиток», «Здоров'я та навколишнє середовище», «Домовласництво», «Захист та безпека», «Культура та спорт», «Транспорт та подорожі» [20].

Через офіційний веб-портал Фінляндії (<https://oikeusministerio.fi/etusivu>) надається велика кількість спеціалізованих послуг: обслуговуються споживачі (Агентство у справах споживачів); подаються юридичні документи (Міністерство юстиції); замовляються і сплачуються послуги, пов'язані із дозволами (Національна рада лісового господарства); інформуються учасники про національні проекти участі (Міністерство зовнішніх справ, Відділ муніципалітетів); надається інформація про вакансії та можливості отримання освіти (Міністерство праці), зміну адреси (Центр перепису населення); надаються послуги служби «Віртуальна Фінляндія» (Міністерство зовнішніх справ) тощо.

У Фінляндії 55 % усіх відомств дають своїм клієнтам можливість заповнення бланків заяв та інших формулярів через Інтернет. Число інтерактивних споживчих послуг у них становить кілька десятків і має тенденцію до збільшення. Надання низки послуг передбачає використання електронного посвідчення особи [21].

Діяльність порталів включає надання не лише офіційної інформації, а й відомостей про послуги відповідно до «життєвих епізодів», серед яких: вступ до школи, пошук роботи або її зміна, поява в сім'ї дитини, важка втрата, відкриття власної справи та ін. Розширюється коло державних послуг в режимі онлайн і для підприємств – найбільш поширені соціальні внески працівників;

сплата корпоративних податків (складання декларацій та сповіщень; надходження додаткових даних до статистичних бюро; організація електронних торгів та ін.).

Крім того, розширюється канал прямого та зворотного зв'язку «державо-суспільство».

Порталом уряду Дубай забезпечується інноваційний канал комунікації між державою та громадськістю з пропозиціями різноманітних електронних державних послуг (eServices), орієнтованих на фізичних осіб, підприємців і гостей. Цей портал містить інформацію про всі державні відомства Дубай та їх контактні дані [22].

Так, проведення реформ у низці зарубіжних країн світу покращилося завдяки використанню ІКТ, підвищенню рівня довіри до влади, якісній обробці наростаючого потоку даних і знань. З моменту впровадження системи «Електронний уряд» у Великобританії кількість державних службовців знизилася з 750 тис. (1976 рік) до 475 тис. (2006 рік).

Відповідно, впровадження системи «Електронний уряд» сприяє певній відкритості держави, зниженню рівня корупції та безвідповідальності публічних службовців, покращенню фінансового управління. Діяльність цієї системи передбачає швидкі та глибокі зміни у низці нормативно-правових документів. У Республіці Корея за кілька років було змінено до 40 % нормативно-правових актів, регулюючих державне управління та державну службу. Завдяки системі «Електронний уряд» удосконалюється система електронного документообігу. Керівні посади в органах влади найчастіше займають представники молодого кваліфікованого персоналу [23].

Як бачимо, головне гасло ХХІ століття «дій локально, думай загально» є актуальним стосовно ефективного розвитку електронного урядування на місцевому рівні. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування протягом останнього десятиліття засвідчив, що розвиток електронного урядування лише «згори» (на центральному, загальнодержавному рівні) не є доцільним та не приносить бажаного ефекту. Як засвідчує досвід країн –

лідерів у сфері електронного урядування, для успішного впровадження електронних ініціатив необхідно об'єднати зусилля центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування, громадян і бізнесу. Тут без місцевої ініціативи, підтриманої відповідними нормативно-правовими актами «згори», рух вперед до розвитку електронного урядування не є можливим. Такі пропозиції мають бути враховані в процесі подальшого впровадження електронного урядування на місцевому рівні в Україні.

2.2. Заходи щодо вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні

Ефективність електронного урядування залежить не лише від якості діяльності відповідного органу (у даному випадку Деснянської РДА), але й від рівня охоплення громадян Інтернетом [3]. В Україні 1991 року відбулося підключення до мережі Інтернет, проте перші користувачі з'явилися на теренах України ще за радянських часів. У 1990 році було створено перші три вузли доступу до мережі та розпочато підтримку української частини доменного простору – домену «.ua» [24]. Спочатку цей домен підтримувався неформально, а 1 грудня 1992 року – офіційно делегувався в Україні.

В 2006 році сайт «Суспільне» [25] оцінював кількість Інтернет-користувачів у понад 4 млн. За повідомленням прес-служби Департаменту зв'язку та інформатизації Міністерства транспорту та зв'язку України (сьогодні – Міністерство інфраструктури України) станом на 1 січня 2007 року в Україні налічувалося вже близько 9 млн користувачів (приблизно 18,75 % населення України). За даними ТСН Україна, станом на 2007 рік близько 7 млн користувачів заходять в Інтернет не менше одного разу на тиждень [26].

За весь час Інтернет в Україні охопив всі міські ареали. Разом з тим, аудиторія Інтернету розподілялася територією країни нерівномірно – за географічним розподіленням першість тримав київський регіон, у тому числі й місто Київ. Станом на початок 2021 року в Україні кількість Інтернет-користувачів становила майже 30 мільйонів, тобто близько 67 % населення

країни [27]. Такі цифри є свідченням корисності впровадження електронного урядування, оскільки його переваги будуть актуальними для значної кількості громадян.

Тож, не дивно, що місто Київ на сьогодні є одним з лідерів серед міст України за рівнем розвитку електронного урядування [28]. Серед основних досягнень у впровадженні електронного урядування в місті Києві можна виділити створення Єдиного інформаційного простору територіальної громади міста Києва, що забезпечує передачу інформації та документообіг в окремих установах і в системі загалом; створення автоматизованого робочого місця (АРМ) депутата та керівника, що дозволяє оперативно приймати рішення. Для населення організована робота таких веб-порталів як Медичний портал міста Києва та офіційний портал адміністративних послуг міста [3].

Переваги розвитку системи електронного урядування є очевидними: спрощуються бюрократичні процедури, значно скорочується термін оформлення документів, збільшується обсяг бюджетних надходжень, скорочуються масштаби корупції та, відповідно, зростає довіра громадян до інститутів влади [29, с. 94].

Наразі майже всі ініціативи з розвитку електронного урядування на місцевому рівні є переважно ініціативою місцевих рад, громадян та бізнесу, що активно шукають шляхи та способи залучення коштів на фінансування цих проєктів.

В Україні для реорганізації системи державного управління в парадигмі електронного урядування на місцевому рівні потрібна низка умов, за яких потребується [3; 30, с. 209]:

- ухвалити відповідні державні рішення;
- довести до достатнього рівня «інтернетизації» суспільства (від 30 % населення країни та всіх державних інститутів);
- створити необхідні інформаційно-технологічні передумови та електронні форми (документів, підписів та ін), гарантувати фінансове

забезпечення, провести підготовку нового кваліфікованого персоналу в алгоритмі електронного урядування;

- врахувати найскладніші соціальні та адміністративно-правові проблеми, що виникають під час впровадження нових електронно-організаційних управлінських моделей у життя, традицій розвитку суспільства, особливостей його управління;

- «зняти» вузькотехнологічні підходи при формуванні та діяльності електронного урядування;

- раціонально та критично освоїти накопичений зарубіжний досвід.

Аналіз системи електронного урядування є доцільним в аспектах:

- 1) стадій розвитку електронного урядування;
- 2) особливостей соціокультурних підстав і принципів функціонування електронного урядування;
- 3) характеру моделі електронного уряду;
- 4) взаємозв'язку електронного уряду з характером адміністративних реформ;
- 5) зворотного зв'язку електронного уряду, його взаємодії з громадянським суспільством та бізнес-структурами;
- 6) обліку індексів публічності та рейтингів якості державного управління під час аналізу роботи електронного уряду.

Відомі численні проблеми використання ІКТ в державному управлінні. Так, очевидним є недостатній ступінь «інтернетизації» багатьох держав, їх інститутів, населення; наявний слабкий рівень відповідної підготовки громадян. Навіть у разі наявності необхідної бази даних користування нею потребує певних навичок. Перетворення на «електронного громадянина» (а не лише виступ в ролі користувача окремих послуг), який розуміє проблеми державного управління, є не менш складним шляхом, ніж реалізація себе як свідомого учасника політичних процесів. Тут виникають складні питання про роль «електронних адміністраторів», що мають безпосередній доступ до

технологічних механізмів інформаційних комунікацій; викрадення інформації, технологічні збої, віруси та ін. [31].

При використанні ІКТ у державному управлінні враховується соціально-політичне, економічне, культурне та ментальне середовище, етика праці, правові традиції, моральні орієнтири та принципи, що впливають на характер взаємовідносин «влада-суспільство».

У міжнародному журналі публічного управління зверталася увага на те, що для просування «електронного урядування» особливо важливими є політичні і соціальні права, наявність ресурсів, підтримка з боку вищих адміністративних чинів, стратегічне планування та співпраця [32, с. 1198].

Існують численні проблеми використання інформаційно-кібернетичних технологій в управлінні. Очевидною є недостатність «інтернетизації» багатьох країн, їх інститутів, громадян. Стати справді «електронним громадянином», що розуміється на проблемах державного управління, анітрохи не простіше, ніж відбутися як свідомий учасник політичних процесів. На сьогодні ступінь «інтернетизації» хоча і зростає, однак не охоплює усе населення.

Напочатку процесу реформування державної служби виникають труднощі, іноді знижується якість управління [33, с. 39]. Розвиток системи електронного урядування створює певний дисбаланс між службовцями різних підрозділів та поколінь. З'являються «збої» під час надання органами державної влади низки послуг, що пояснюється недоліком досвіду всіх сторін та недосконалою технологічною базою.

Існують проблеми доступності нових технологій, якості електронного керування, вибору оптимальних моделей електронної взаємодії з Урядом України. Громадськість зацікавлена у наданні послуг з боку електронного уряду за умови конфіденційності (за прозорості для фінансових органів) та захищеності від шахрайства або злому комп'ютерів, безкоштовної чи дешевої підтримки користувачів [34].

На жаль, Уряд України не приділив достатньої уваги ролі комунікацій, вивченню зворотнього зв'язку від суспільства. Поряд із цим, термін

«комунікація» не зафіксований в чинному законодавстві та підзаконних нормативно-правових актах, де застосовується лише термін «інформаційно-роз'яснювальна робота».

Як відомо, нормативно-правова основа комунікації органів державної влади та громадськості в Україні розвивалася наступним чином:

1) прийняття Законів України «Про звернення громадян» 02 жовтня 1996 року [35] і «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 року [36];

2) прийняття доручення Президента України від 21 серпня 2002 р. № 1-1/1086 та постанови Кабінету Міністрів України від 15 жовтня 2002 р. № 1550 (втратила чинність на підставі постанови Кабінету Міністрів України від 12 березня 2005 р. № 179), які вимагали створення в державних органах спеціальних інформаційних служб або систем, що забезпечували б у встановленому порядку доступ до інформації (обов'язкове утворення структурних підрозділів з питань взаємодії зі ЗМІ та зв'язків з громадськістю в апаратах центральних і місцевих органів виконавчої влади) [37];

3) схвалення Концепції проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики» від 13 січня 2010 року [38];

4) ухвалення Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року: цей Закон надає великі можливості для вільного отримання інформації від органів державної влади (у тому числі на місцевому рівні), та навіть фактично примушує поки що застарілі бюрократичні системні утворення у владних установах спілкуватися із громадянами [39];

5) внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» на підставі Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» від 02 липня 2015 року, яким запроваджено можливість звертатися з електронними петиціями до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування [40].

Більш того, важливе значення мало прийняття Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 [41]. Саме цей нормативно-правовий акт встановлює вимоги до контенту офіційних веб-сторінок (рис. 2.1).

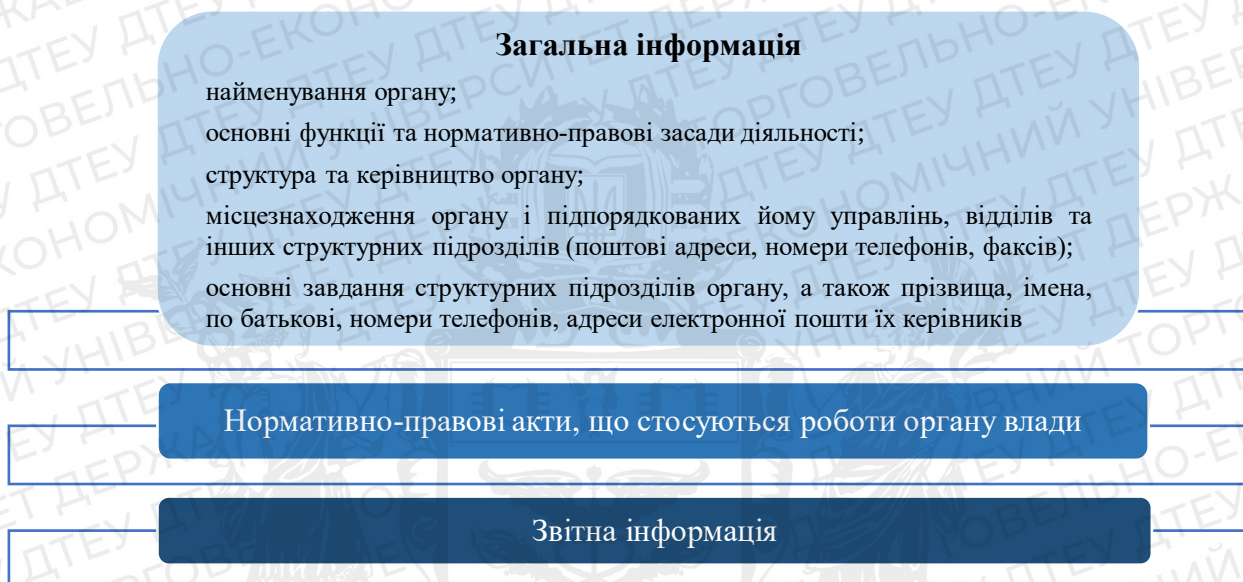


Рис. 2.1. Вимоги до контенту офіційних веб-сторінок місцевих державних адміністрацій

Джерело: складено автором за інформацією [41]

Отже, рушійною силою моделі державного управління, що формується в даний час, є не лише виділені грошові або технологічні ресурси чи конкретні функціональні результати, але й те, як вони позначаються на житті або господарській діяльності споживачів, і які соціальні, економічні та політичні зміни викличуть у системі державного управління. До ідеї електронного урядування особливо позитивно ставляться середній клас і молодь, і набагато менший інтерес виявляє старше покоління. В такому разі, система електронного урядування на місцевому рівні потребує в першу чергу вдосконалення дизайну сайту місцевого органу влади, що поліпшить зручність у використанні і стане стимулюючим чинником вироблення потреби в громадян у розвитку інформаційного суспільства, що спонукатиме державний апарат сприяттву запроваджувати новітні ІКТ в місцеві органи влади.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Виходячи з проведеного нами дослідження, можна зробити наступні висновки:

1. Зростаюче значення ІКТ у розвитку основних сфер життєдіяльності сучасного суспільства зумовило переглянути питання щодо використання ІКТ в ряді пріоритетних напрямків державної політики. Сучасні уявлення про реформування державного управління поряд із іншими елементами включають, в першу чергу, концепцію електронного уряду на всіх рівнях влади, у тому числі й на місцевому.

2. Розвиток системи електронного урядування в місті Києві розпочався із впровадження системи електронного документообігу у виконавчих органах влади міста та організації їх електронної взаємодії.

В Деснянській РДА ступінь розвитку електронного урядування досяг рівня «мережева присутність», що передбачає наявність спеціальних інструментів та можливостей для залучення громадян до обговорення й прийняття рішень – веб-форм для коментарів, інструментів онлайн-консультацій з населенням, дискусійних форумів з питань політики та дій органу влади, онлайн-опитувань, можливостей отримати відповідь на запити електронною поштою або через веб-форми (із зазначенням терміну відповіді) та підписатися на отримання інформації електронною поштою.

На офіційній веб-сторінці Деснянської РДА представлений розділ «Контактний центр міста Києва». При переході за посиланням представлено короткий номер – 1551 – як зручний спосіб безпосередньо розповісти про проблеми міста Києва та поліпшити розвиток інформаційного суспільства у місті. Більш того, надана можливість створити звернення. Згідно статистичної інформації найпопулярніші питання обслуговування в режимі онлайн стосуються благоустрою, охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, а також інших питань. «Контактний центр міста Києва» є надзвичайно успішним і важливим проєктом щодо налагодження взаємодії з

громадськістю. Також, у Деснянському районі міста Києва вже працює Електронна система запису до дошкільних навчальних закладів, де можна знайти інформацію про дошкільні навчальні заклади району та здійснити запис до черги.

3. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування протягом останнього десятиліття засвідчив, що розвивати електронне урядування лише «згори» – на центральному, загальнодержавному рівні – не доцільно, адже такий розвиток не приносить бажаного ефекту. Як засвідчує досвід країн-лідерів у сфері електронного урядування, для успішного впровадження електронних ініціатив необхідно об'єднати зусилля центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування, громадян і бізнесу. Дійсно, без місцевої ініціативи, що має бути підтримана відповідними нормативно-правовими актами «згори», рух вперед до розвитку електронного урядування не є можливим. Це має бути враховано в подальшій перспективі впровадження електронного урядування на місцевому рівні в Україні.

4. Рушійною силою моделі управління, яка формується на даний момент, є не лише виділені грошові або технологічні ресурси чи конкретні функціональні результати, але й те, як вони позначаються на житті або господарській діяльності споживачів і які соціальні, економічні та політичні зміни викличуть у системі державного управління. До ідеї розвитку електронного урядування особливо позитивно ставиться середній клас і молодь, і набагато менший інтерес виявляє старше покоління. Тут держава повинна звернути увагу на встановлення контролю за своєчасним оновленням інформації, що має розміщуватися на офіційних сайтах органів місцевої влади, а також оновленням дизайну відповідних сайтів з подальшим його вдосконаленням з метою поліпшення зручності у використанні та полегшення одержання необхідної інформації. Це стане поштовхом до вироблення потреби суспільства у розвитку новітніх ІКТ та їх впровадження в органи місцевої влади задля забезпечення системної взаємодії між місцевою владою та громадськістю і, отже, поліпшення якості надання публічних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Жекало Г. І., Заяць М. Я., Вакун О. В. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1716> (дата звернення: 11.04.2022).
2. Політанський В. Електронний уряд як основний елемент структури електронного урядування. *National law journal: theory and practice*. 2019. № 5. С. 27-32. URL: http://www.jurnaluljuridic.in.ua/archive/2019/3/part_1/6.pdf (дата звернення: 16.04.2022).
3. Деснянська районна в місті Києві державна адміністрація. Офіційний Інтернет-портал. URL: <https://desn.kyivcity.gov.ua/> (дата звернення: 21.04.2022).
4. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешака. Частина 3. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.
5. Забейворота Т. Сучасна концепція е-врядування як основа модернізації системи державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. №. 1 (51). 2017. С. 35-42.
6. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89-93.
7. Leo Hollis. Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis. 2015. URL: <http://citiesaregoodforyou.com/about> (дата звернення: 24.04.2022).
8. European Smart Cities (europeansmartcities 4.0). 2015. URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4> (дата звернення: 24.04.2022).
9. Дзюндзюк В. Б., Мельтюхова Н. М. та ін. Публічне адміністрування в Україні: навч. посібник / [за заг. ред. В. В. Корженка, Н. М. Мельтюхової]. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. 306 с.

10. Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю., Васіна А. Ю. Державне управління: підручник / за ред. А. Ф. Мельник. Київ: Знання, 2009. 582 с.
11. Електронна система запису до дошкільних навчальних закладів. URL: <https://dnz.kiev.ua/> (дата звернення: 29.04.2022).
12. Про затвердження Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2019-2022 роки: рішення Київської міської ради VII сесії VIII скликання від 18 грудня 2018 року № 461/6512. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MR182319> (дата звернення: 02.05.2022).
13. Енциклопедія державного управління: у 8 томах/ Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. Київ: НАДУ, 2011. URL: <https://dut.edu.ua/ua/lib/1/category/1100/view/203> (дата звернення: 04.05.2022).
14. Чукут С. А., Клименко І. В., Линьов К. О. Електронний уряд. Науково-практичний довідник. 2016. 85 с. URL: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_prak-dovidnik_CNukut_Linov_Klimenko.pdf (дата звернення: 11.05.2022).
15. Малиновський В. Я. Публічна служба в Україні: підручник. Київ: Кондор, 2018. 312 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/199400191.pdf> (дата звернення: 12.05.2022).
16. Мужайло В. Д., Колеснікова К. С., Несененко П. П. Електронне урядування як важливий чинник удосконалення державного управління в умовах децентралізації. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 4. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2020/63.pdf (дата звернення: 12.05.2022).
17. Бакуменко В. Д. Державно-управлінські рішення: навч. посібник. Київ: ВПЦ АМУ, 2011. 444 с.
18. GOV.UK. URL: www.gov.uk (дата звернення: 14.05.2022).
19. Government of Canada. URL: <https://www.canada.ca/home.html> (дата звернення: 14.05.2022).

20. A Singapore Government Agency Website. URL: <https://www.gov.sg/> (дата звернення: 14.05.2022).

21. Oikeusministerio. URL: <https://oikeusministerio.fi/etusivu> (дата звернення: 14.05.2022).

22. Чукут С. А., Шуляк М. С. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 8. С. 92-95. URL: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Osoblivosti-vprovadzhennya-elektronного-uryaduvannya-v-Obyednanih-Arabskih-Emiratah.pdf> (дата звернення: 14.05.2022).

23. Публічна служба: навч. посіб. / С. М. Серьогін, Н. А. Липовська, Є. І. Бородін [та ін.]; за заг. ред С. М. Серьогіна. 2-ге вид. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 384 с. URL: http://www.dridu.dp.ua/biblioteka/doc/Publiczna_sluzhba2.pdf (дата звернення: 14.05.2022).

24. Хорошенко І. І. Історія розвитку Інтернет – послуг в Україні. *Сучасні інформаційні технології / Програмне забезпечення*. URL: http://www.rusnauka.com/12_ENXXI_2010/Informatica/65202.doc.htm (дата звернення: 16.05.2022).

25. Як інтернет поступово з'являвся в Україні та змінив нас. URL: <https://suspilne.media/17665-ak-internet-postupovo-zavlavsa-v-ukraini-ta-zminiv-nas/> (дата звернення: 16.05.2022).

26. «TNS Україна» порахувала українських інтернет-користувачів 2007 р. URL: <http://www.podrobnosti.com.ua/print/ptheme/internet/2007/05/29/427720.html> (дата звернення: 16.05.2022).

27. За рік карантину кількість українців у соцмережах зросла на сім мільйонів. URL: <https://www.dw.com/uk/za-rik-karantynu-kilkist-ukraintsiv-u-sotsmerezkhakh-zroslo-na-sim-milioniv/a-56899697> (дата звернення: 16.05.2022).

28. Публічне управління в умовах інституційних змін: колект. монографія / [Р. В. Войтович та ін.]; за наук. ред. д-рів наук з держ. упр. Р. В. Войтович та П. В. Ворони; Ін-т підгот. кадрів Держ. служби зайнятості України. Київ:

АртЕк, 2018. 475 с. URL: <https://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/05/monohrafiia-PUAM1.pdf> (дата звернення: 19.05.2022).

29. Публічне управління. Термінологічний словник = Public administration. Dictionary of terms / за заг. ред. В. С. Кубійди, М. М. Білинської, О. М. Петрос ; [уклад.: В. С. Кубійда та ін.; наук. ред.: В. С. Кубійда (голова) та ін.]; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ: НАДУ, 2018. 223 с.

30. Публічне управління: навч. посіб. / [А. В. Стасишин та ін.]; за заг. ред. канд. екон. наук, доц. Стасишина А. В.; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. Львів: ЛНУ ім. Івана Франка, 2019. 459 с.

31. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / Запоріз. держ. інж. акад.; за заг. ред. Сергія Чернова [та ін.]. Запоріжжя: ЗДІА, 2017. 606 с. URL: <https://old-zdia.znu.edu.ua/index.php?page=4007&lang=ua> (дата звернення: 21.05.2022).

32. Yang K., Rho S.-Y. E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges. *International Journal of Public Administration*. 2007. Vol. 30. Is. 11, Sept. Pp. 1197-1217.

33. Вороніна Ю. Є. Теорія та практика публічного управління та адміністрування: навч. посібник. Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2020. 204 с.

34. Аль-Атті І. В. Публічне управління: сутність і визначення. Аспекти публічного управління. 2018. Т. 6, № 8. С. 35-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2018_6_8_6 (дата звернення: 23.05.2022).

35. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

36. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

37. Про упорядкування структури апарату центральних органів виконавчої влади та його структурних підрозділів: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 березня 2005 р. № 179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2005-%D0%BF#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

38. Про схвалення Концепції проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 січня 2010 р. № 85-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85-2010-%D1%80#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

39. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

40. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції: Закон України від 02.07.2015 № 577-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

41. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text> (дата звернення: 27.05.2022).

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу
Ступака Дениса Васильовича на тему:

«Механізм впровадження електронного урядування на місцевому рівні»
виконаної на здобуття ОС «Бакалавр»
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»
У Державному торговельно-економічному університеті

Представлена на рецензію випускна кваліфікаційна робота носить актуальний характер, вирізняється своєчасністю, оскільки присвячена питанням впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в органи місцевої влади України на прикладі Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Деснянська РДА), яка є прикладом успішного розвитку електронного урядування в органах місцевої влади в країні.

У процесі аналізу автором використовувалися системний підхід, діалектичний підхід, методи абстрагування й моделювання, історичний, порівняльно-правовий, системно-структурний, системно-функціональний, статистичний методи та метод прогнозування.

Метою дослідження є вивчення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні та розробка пропозицій щодо його вдосконалення. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, переліку посилань на використані інформаційні джерела та додатків.

Перший розділ висвітлює характеристику системи електронного урядування в Деснянській РДА та присвячений аналізу проблем та перспектив впровадження електронного урядування на рівні Деснянського району міста Києва.

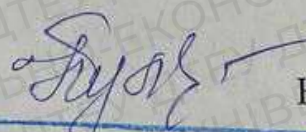
У другому розділі розглянуто інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування на місцевому рівні на прикладах кращих зарубіжних практик, а також сформульовано заходи щодо вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на рівні Деснянського району міста Києва.

Результати проведеного дослідження можуть бути використані в освітній діяльності, а також в практичній діяльності органів місцевої влади, зокрема Деснянської РДА, з метою вдосконалення механізму впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

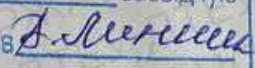
Випускна кваліфікаційна робота відповідає вимогам, виконана у повному обсязі і заслуговує на оцінку «відмінно», а її автор Ступак Денис Васильович на отримання кваліфікації бакалавра відповідно до обраної спеціальності.

Рецензент

к.е.н., професор, професор кафедри
економіки та фінансів підприємства



Наталія ГУЛЯЄВА

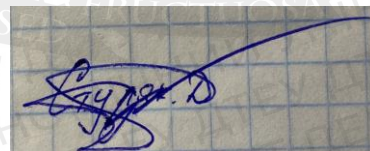
Підпис  засвідчую
Начальник відділу кадрів 

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Ступак Денис Васильович, повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Механізм впровадження електронного урядування на місцевому рівні» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах.
Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.



«04» червня 2022 року

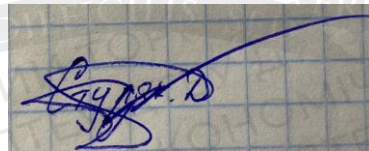
_____ (підпис)

Згода

Я, Ступак Денис Васильович, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: “Механізм впровадження електронного урядування на місцевому рівні” несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Державного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.



«04» червня 2022 року

Підпис

(Ступак Д.В.)

Прізвище, ініціали