

Центральноукраїнський національний технічний університет
(повне найменування закладу вищої освіти)

Економічний факультет
(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

Кафедра «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»
(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«Допущена до захисту»
Зав. кафедри ЕМКД
канд. екон. наук., доцент

_____ Тетяна РЯБОВОЛИК

«20» грудня 2024 р.
(протокол засідання кафедри ЕМ та КД
№7 від «20» грудня 2024 р.)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на другому (магістерському) рівні вищої освіти
на тему:
**«Шляхи удосконалення механізмів електронного
урядування в органах місцевого самоврядування»**

Виконала: здобувачка вищої освіти
на другому (магістерському) рівні
ОПП «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
група ПА-23М

_____ Ірина Вікторівна Мирко

«20» грудня 2024 р.

Керівник докт. юрид. наук., професор
_____ Костянтин Сергійович Фомічов

«20» грудня 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	7
1.1. Теоретичні засади природи електронного урядування	7
1.2. Теоретичні засади впровадження електронного урядування	12
1.3. Зарубіжна практика функціонування електронного урядування в державних установах	19
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	33
2.1. Інформатизація регіону як передумова впровадження технологій електронного урядування	33
2.2. Веб-портал державної установи як платформа для взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадськістю	37
2.3. Оцінка стану впровадження електронного врядування в Кропивницькій міській раді	50
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	54
3.1. Особливості реалізації концепції електронного урядування в діяльності органів місцевого самоврядування	54
3.2. Основні напрямки застосування концепції електронного врядування в діяльності органів місцевого самоврядування	62
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ	83

ВСТУП

У сучасному контексті розвитку інформаційного суспільства традиційні методи державного управління виявляються все більш неефективними, що робить прийняття інноваційних стратегій із використанням передових інформаційних технологій необхідним. Електронне врядування є одним із досягнень у державному управлінні, розширюючи здатність державних органів на національному, регіональному та місцевому рівнях швидко доносити свої рішення до громадян. Це сприяє становленню соціально відповідальної держави та дозволяє громадянам отримати доступ до якісних адміністративних послуг від уряду. Вивчення сучасного стану впровадження електронного урядування та перспектив його подальшого розвитку в Україні є надзвичайно важливим та актуальним питанням.

Впровадження електронного врядування має стати фундаментальним елементом розвитку прозорої, зрозумілої та доступної системи місцевого врядування. Це, насамперед, виявлятиметься в удосконаленні методів і стилів діяльності суб'єктів місцевого самоврядування. Впровадження електронного урядування на всіх рівнях управління та в кожному секторі громадянського суспільства може привести до оптимізації процесів управління, спрощення процедур взаємодії, розвитку культури обміну даними, різноманітного інформаційного обміну та впровадження сучасних інформаційних технологій. Зрештою, вирішальним аспектом для зміцнення демократії та забезпечення її ефективного функціонування в Україні, зокрема в процесі інтеграції до Європейського Союзу, є те, як Україну сприймають у світі та яка підтримка надаватиметься розвитку держави у післявоєнний час.

У своїх наукових дослідженнях різні іноземні вчені досліджували теоретичні принципи та інструменти електронного урядування, зокрема такі видатні науковці, як К. Андерсен, Т. Беккер, К. Беллами, К. Гейзелхарт, М. Малкіа, А. Нільсон, Дж. Тейлор, К. Ханер, К. Шедлер, Дж. Янг та ін.

Українські вчені та дослідники, серед яких О. Баранов, А. Голобуцький, М. Дурман, І. Клименко, В. Ключевський, І. Коліушко, О. Шевчук, С. Чукут та інші, займалися дослідженням проблеми впровадження та розвитку електронного урядування в державних установах. У їхніх роботах досліджується поточний стан інформаційного суспільства, роль держави в цьому контексті, що розвивається, застосування ІКТ у державному управлінні, суть електронного урядування, а також його організаційні методи та принципи. Тим не менш, багато елементів розробки та реалізації політики цифровізації, особливо на місцевому рівні, як і раніше недостатньо досліджуються науковцями, особливо в світлі поточного процесу децентралізації.

Метою кваліфікаційної роботи є створення теоретичних засад та надання практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів електронного урядування в органах місцевого самоврядування в Україні. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- проаналізувати основні поняття, сутність електронного урядування та етапи його організації;
- узагальнити міжнародний досвід впровадження електронного урядування в державних установах;
- вивчити поточний стан впровадження технології електронного урядування в органах місцевого самоврядування в Україні;
- визначити виклики та проблеми розвитку електронного урядування на прикладі Кропивницької міської ради;
- охарактеризувати особливості впровадження електронного урядування в діяльності місцевого самоврядування;
- запропонувати ключові напрямки інтеграції технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження є функціонування інститутів місцевого самоврядування. Предметом дослідження є застосування технологій електронного урядування в органах місцевого самоврядування.

У процесі дослідження було використано поєднання загальних і спеціалізованих методів, що відповідає цілям і завданням дослідження: системно-аналітичні методи – для аналізу законодавчих та нормативних документів; застосовано історичні, порівняльні та статистичні методи для оцінки сучасного стану впровадження електронного урядування; експертні методи порівняння оцінок використані для синтезу як вітчизняного, так і міжнародного досвіду у сфері електронного урядування.

В основу дослідження покладено нормативно-правові акти України, що визначають засади політики цифровізації, а також рішення та нормативно-правові документи органів виконавчої влади України, що регулюють розвиток електронного урядування. Крім того, робота має звітні матеріали Рахункової палати України, Мінцифри та Державної служби статистики України, а також матеріали монографічних досліджень та наукових праць вітчизняних і зарубіжних авторів.

Практичне значення отриманих результатів підкреслюються їх потенційним застосуванням посадовими особами в органах місцевого самоврядування.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи відбувалася шляхом публікації тези доповіді на тему: «Особливості електронного урядування в органах місцевого самоврядування» (VII Міжнародна науково-практична конференція «Конкурентоспроможна модель інноваційного розвитку економіки України»).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Теоретичні засади природи електронного урядування

Ідея «електронного уряду» на сьогодні вже не є абсолютно незнайомою чи новою, на відміну від попередніх років. У зв'язку з доступністю публічної інформації вона слугує ефективним інструментом для полегшення доступу до неї, тим самим підвищуючи прозорість та ефективність державного управління. Для розуміння змісту та значення електронного урядування в цій структурі важливо пояснити, що означає термін «електронне урядування».

О.П. Голобуцький зазначає, що визначення цього поняття викликає численні дилеми. Наприклад, на Заході термін «e-government», що буквально перекладається як «електронний уряд», не завжди був чітко визначений. Одного разу в ньому йшлося про футуристичний уряд «електронних громадян», який наглядає як за загальною мережею, так і за безпекою електронного бізнесу. Однак сьогодні «електронний уряд» розуміється в набагато ширшому контексті, ніж просто «електронний уряд» або навіть більш точний термін «електронне управління державою». Це охоплює застосування сучасних технологій, у тому числі Інтернету, в органах державного управління.

Отже, сьогодні бракує чіткого та зрозумілого визначення «електронного уряду». Прямий переклад «електронного уряду» не в змозі повністю передати його передбачуване значення. Очевидно, що цей термін охоплює не лише мережеву інфраструктуру виконавчої влади, а й усю структуру органів влади. Можливо, більше підійдуть такі терміни, як «електронна держава», «електронний державний апарат», «електронна інфраструктура держави», «стан інформаційного суспільства» або

«електронне урядування». Замість використання «електронного уряду» було б доцільніше називати мережеву інформаційну інфраструктуру держави інформаційно-комунікаційною системою, яка оптимально підтримує функціонування всіх гілок і рівнів державної влади з точки зору суспільства.

Концепція електронного урядування формується експертами за різними принципами. Деякі автори віддають перевагу описовим визначенням, які висвітлюють суспільні зміни та трансформації в конкретних структурах в результаті впровадження електронного урядування. Інші наголошують на практичній стороні електронного урядування, надаючи простий перелік різноманітних інструментів і застосувань. Крім того, існують стислі технічні визначення, які зосереджені виключно на конкретних технологічних рішеннях і програмних продуктах, а також економічні визначення, які віддають пріоритет максимальної ефективності державного управління. Кожен із цих принципів є дійсним, оскільки кожен з них охоплює окремий аспект того, як працює електронний уряд по-своєму.

С. Чукут зазначає, що «електронне урядування – це насамперед модернізація самого процесу державного управління відповідно до нових умов суспільного розвитку» [37]. Зрозуміло, що принципи прозорості та відкритості управління разом із орієнтацією на служіння суспільству складають основу процесів модернізації.

Отже, широке поняття «електронного уряду» охоплює наступні елементи:

- структуру нових відносин, включаючи як пряму, так і зворотну взаємодію між основними суб'єктами, залученими в управління соціальними процесами, що сприяють сучасним інформаційним та комунікаційним технологіям. Це спрямовано на дотримання конституційних прав і свобод громадян, підвищення якості державних послуг, що надаються населенню, підвищення ефективності державного управління;

- функціональна державна комп'ютерна система, яка надає відповідні послуги, дозволяючи уряду виконувати свої обов'язки за допомогою

різноманітних видів електронних послуг (таких як Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення та центри обслуговування викликів), а також взаємодіяти з населенням, підприємствами, громадськими організаціями, державними установами, та іноземними організаціями.

- державною системою національного розвитку, який часто називають зовнішньою державною інформаційною системою або державним мережевим порталом;

- внутрішня державна інформаційна система, яка охоплює електронне урядування та різні системи бухгалтерського обліку (такі як система обліку персоналу, система бухгалтерського обліку тощо).

Комплексна основа інформаційної безпеки, встановлена державною системою [6] охоплює три основні елементи майже в усіх запропонованих визначеннях: посилення діяльності уряду, надання послуг громадянам і просування демократичного процесу шляхом застосування нових інформаційних і комунікаційних технологій [11].

Основою для подальшого аналізу є визначення структурних компонентів електронного уряду. Одночасно різні чинники сприяють сегментації електронного урядування. Переважна класифікація включає класифікацію електронного уряду на сектори на основі фокусування конкретних елементів. У найширшому розумінні всі взаємодії в рамках соціальної системи можна описати як взаємодію між трьома основними секторами: державою, бізнесом і громадянами. Крім того, електронний уряд можна розглядати як мережу інформаційних зв'язків, одним із учасників якої є держава.

Зазвичай виділяють три сектори електронного урядування: уряд для уряду (G2G), уряд для бізнесу (G2B) і уряд для громадян (G2C). Крім того, вважається доцільним додати четвертий сектор: держава – працівники (G2E).

Взаємодія між громадянами та урядом полегшується завдяки сектору «уряд-громадянин», який дозволяє виконувати такі завдання, як продовження ліцензій і сертифікатів, сплата податків та отримання винагороди, зрештою

мінімізуючи витрати часу та оптимізуючи процедури. Цей підхід часто використовує такі методи розповсюдження, як кіоски та веб-сайти. Основними цілями впровадження цих рішень є створення «єдиних послуг», які дозволяють громадянам вирішувати численні завдання, що стосуються різних агенцій, не вимагаючи від них взаємодії з кожною агенцією окремо.

Постачання товарів і послуг, в першу чергу, демонструє сектор між урядом і бізнесом. Цей сектор «G2B» вимагає значної уваги, частково через активну діяльність в бізнес-спільноті та можливу економію, якої можна досягти за рахунок вдосконалених технологій надання послуг і загострення конкуренції.

В основі електронного урядування лежить міжурядовий сектор. Цей домен «G2G» охоплює електронну передачу даних між державними установами, що включає як внутрішньовідомчий, так і міжвідомчий обмін на національному рівні, а також взаємодію між національним, регіональним і місцевим рівнями.

Інформацію про розрахунок пенсій, вивчення можливостей ринку праці та покращення співпраці й обміну інформацією між департаментами може надати сектор уряду працівникам. Надійна структура довіри, конфіденційності, безпеки та технологічної інфраструктури має важливе значення для процвітання всіх сфер електронного урядування.

Дослідник В.В. Баєв звернув увагу на перехід від ідеї електронного уряду до електронного урядування. Автор чітко розмежовує терміни «е-уряд», «е-адміністрування» та «е-урядування». Він підкреслює, що «електронний уряд» стосується міжорганізаційних відносин, який охоплює політичну координацію, виконання політичних рішень і надання державних послуг. Навпаки, «електронне адміністрування» фокусується на внутрішньоорганізаційних відносинах, включаючи формулювання політики, організаційні функції та управління знаннями.

Відносини між громадянами, державними установами, громадськими настроями та обраними представниками визначаються електронним

урядуванням. Іншими словами, у той час як початкова ідея електронного уряду була зосереджена на прозорості інформації та наданні державних послуг через Інтернет, сучасна перспектива охоплює такі поняття, як співпраця, залучення та координація [3].

Ознайомившись із усіма визначеннями терміну «електронний уряд», ми вважаємо, що визначення, надане І.Є. Коліушко є найбільш вдалим та повним. Це визначення описує «електронне урядування» як «систему взаємодії між органами державної влади та населенням, яка значною мірою спирається на використання інформаційних технологій, у тому числі Інтернету, спрямовану на підвищення доступності та якості державних послуг, скорочення часу, необхідного для їх надання, а також полегшення адміністративного навантаження як на громадян, так і на організації, які займаються їх наданням» [1].

Поряд із звичайними сферами, де здійснюються ініціативи з електронного урядування, є деякі відносно нові сфери, яким приділяється менше уваги. Деякі дослідники вважають, що «B2C» можна визначити як окремий сегмент електронного уряду. Це стосується приватизації державних послуг, що передбачають виконання державних функцій поряд із суб'єктами господарювання. Наприклад, у кількох європейських країнах уже впроваджено голосування на касах у супермаркетах чи поштових відділеннях. Крім того, взаємодію «C2C» також можна розглядати як компонент електронного уряду. Це передбачає створення віртуальних спільнот, які представляють сторону електронної демократії. Взаємовідносини між державою та експертним середовищем заслуговують на особливу увагу, оскільки електронний уряд відіграє вирішальну роль у зміцненні цього зв'язку та посиленні ефективної участі експертів у процесах прийняття державних рішень.

Почнемо з того, що розуміння концепції електронного уряду має важливе значення для його розвитку. Ключовим фактором успішного переходу до електронного уряду є визнання того, що він виходить за рамки

простої автоматизації поточних бізнес-процесів, що може призвести до більшої неефективності. Натомість електронне урядування зосереджується на створенні нових процесів і сприянні новим стосункам між тими, хто має владу, і громадянами, яким вони служать.

Щоб ефективно керувати цими змінами, потрібні місцеві урядовці та державні службовці, які володіють як технологічними, так і політичними знаннями на всіх рівнях влади. Крім того, враховуючи обмеженість ресурсів і потребу їх консолідувати в ключових сферах, урядам стає важливо визначити пріоритети серед державних програм. Досягти цього можливо, коли для кожної програми визначено чіткі цілі разом із чітко визначеними методами досягнення цих цілей.

Щоб уряди гарантували необхідну якість і своєчасне надання послуг, надзвичайно важливо розвивати нові партнерські відносини з приватним сектором і неурядовими організаціями. Щоб повною мірою використати переваги, пов'язані з масштабом діяльності та масштабністю систем в ініціативах електронного урядування, багато агенцій зазвичай віддають перевагу уникненню співпраці одна з одною.

1.2. Теоретичні засади впровадження електронного урядування

У світі переходу до електронного урядування трансформації відбуваються одночасно в усіх згаданих сферах, досягаючи певного ступеня змін на кожному етапі. Початкова фаза цієї трансформації називається «Нова веб-присутність (розміщення інформації)». На цьому етапі державні органи встановлюють базову онлайн-присутність. Різноманітні міністерства та відомства створюють сторінки, на яких надається інформація про їхні місії, сфери діяльності та контактні дані, по суті, слугуючи «візитними картками». Для більшості керівників електронне урядування є синонімом простого доступу до порталів державних органів в Інтернеті. Також мінімальні помітні зміни і в політичній, і в правовій сферах. Як правило, веб-сторінки

державних установ не розробляються та не керуються централізовано, та не є інтегрованими в єдиний портал. На цьому етапі залучення громадян не є пріоритетом, а подолання цифрової нерівності не вважається метою.

Подальший етап еволюційного розвитку називається «Розширена веб-присутність (зворотний зв'язок)». Нинішній рівень технологічного прогресу в поєднанні з підготовкою персоналу в державних установах та органах місцевого самоврядування, поряд з наявними матеріальними ресурсами, тепер сприяє інтерактивному спілкуванню з громадянами через електронну пошту для отримання допомоги та інформації. Громадяни можуть отримати доступ до електронних форм для заповнення, таких як податкові декларації та різні інші документи. Водночас з'являються перші спроби інтегрувати ці нові можливості на законодавчому рівні, а також початкові ініціативи щодо ознайомлення з ними громадян. Крім того, веб-сайти постійно оновлюються новою інформацією, що є першим кроком до інформування громадськості про поточну діяльність державних установ.

Третя фаза називається «транзакційна веб-присутність (транзакції)». На цьому етапі спостерігається зростання справжньої інтерактивності, яка характеризується взаємодією в режимі реального часу між представниками уряду та громадянами, що сприяє адекватній підготовці персоналу та надійній технологічній основі. В Інтернеті тепер можна здійснювати певні платежі за допомогою кредитних карток, наприклад, сплачувати штрафи, подавати документи на паспорти та продовжувати різні ліцензії і патенти. Це вказує на вдосконалення функції електронного уряду, акцентуючи увагу на послугах, а не просто наданні інформації. Це передбачає розробку спеціалізованих веб-сайтів для підтримки цих послуг, які виходять за межі центральних органів влади, включаючи міські чи районні адміністрації, з аналогічною функціональністю, встановленою на відповідних сторінках.

Четвертий етап називається «Інтерактивна веб-присутність (інтерактивні інтегровані послуги)». На цьому етапі користувачі можуть здійснювати різні види платежів через портали як центральних, так і

регіональних органів влади. Нові регіональні портали інтегрують державні послуги з недержавним сектором, що приводить до створення єдиних платформ, які охоплюють різноманітні відомства та служби. Ці регіональні портали дозволяють реєструвати підприємства, видавати фінансові документи, легалізувати іноземні документи тощо.

П'ятий етап описується як «Повністю інтегрована веб-присутність (трансформація державного управління)». Під час цього етапу відбуваються значні якісні зміни, зокрема у створенні електронної інфраструктури державного управління, яка дотримується єдиних стандартів. Урядовий портал починає функціонувати як централізована точка доступу до всіх послуг, що обслуговують як громадян, так і підприємства. На цьому етапі основна увага приділяється вирішенню цифрової нерівності, оскільки складність розуміння менеджерами концепції електронного урядування дозволяє їм повністю усвідомлювати масштаби проблеми: основна цільова група державних послуг часто не має доступу до самих послуг.

На четвертому-п'ятому етапі трансформації проблема цифрової нерівності стає найбільш гострою. Хоча цифрова нерівність може не відігравати вирішальної ролі в політичному розвитку країн, які перебувають на початковій стадії трансформації, на пізніших етапах вона перетворюється на соціальну нерівність. На завершальних етапах трансформації держава досягає максимального рівня ефективності [2].

Вивчивши дослідження В.В. Солодова, стає очевидним, що:

1. Новий формат веб-присутності (Web-присутність (emerging web presence)) – пов'язаний з початковим етапом входження державних установ в системи електронних мереж, це відноситься до одного або кількох офіційних урядових веб-сайтів у країні, які надають користувачам статичну інформацію та діють як засіб зв'язку між владою та її громадянами.

2. Покращена видимість в Інтернеті – кількість державних веб-сайтів зростає, а доступна інформація стає все більш динамічною, що дозволяє

користувачам отримувати доступ до спеціалізованого та регулярно оновлюваного вмісту на різних державних платформах.

3. Веб-присутність, яка є трансакційною: – користувачі можуть легко отримати доступ до інформації з пріоритетом, встановленим відповідно до їхніх вимог; проводяться онлайн-транзакції, такі як сплата податків, реєстраційних зборів і різних мит.

4. Концепція інтерактивної веб-присутності визначається підвищеним потенціалом взаємодії між громадянами та державними установами. Як правило, національний урядовий веб-сайт служить шлюзом, який зв'язує користувачів безпосередньо з різними міністерствами, відомствами та департаментами.

5. Повністю інтегрована веб-присутність характеризується своєю здатністю дозволити уряду пропонувати всі послуги та комунікації через урядовий портал, забезпечуючи миттєвий доступ користувачів мережі до будь-якої послуги.

Очікувати негайного капітального ремонту державних структур не варто. Ця трансформація є довготривалою роботою. Це вимагає зміни культурної динаміки між владою та платниками податків, а також способів взаємодії між державними установами. Крім того, це передбачає розвиток нових навичок серед усіх, хто бере участь у процесі, і залучення свіжих талантів у державні установи [28].

Реалізація стратегій електронного урядування має охоплювати всі аспекти державного управління та державного сектору; будь-які затримки в окремих сферах можуть перешкодити загальному прогресу інформаційного розвитку країни. Перехід до Інтернет-технологій на національному рівні означає капітальний перегляд усіх основних операційних форм державних установ, що представляє собою багатогранну організаційну, технологічну та соціальну роботу, яка вимагає значних фінансових інвестицій та адміністративних зусиль.

Успішна реалізація програми залежить від відповідної стратегії та тактики, адаптованої до кожного етапу, а також від раціональної організації, координації та співпраці між усіма залученими сторонами — виконавчою, законодавчою та судовою владою всіх рівнів, підприємствами, університетами, громадськими організаціями і громадянами. Вирішення ряду взаємопов'язаних політичних, правових, управлінських і технологічних проблем буде важливим, а також визначення джерел фінансування та навчання персоналу.

Вплив урядової комерціалізації охопив усі рівні управління. Інтегрована багаторівнева інформаційна система з використанням Інтернету визнана найкращим підходом, що полегшує не лише управління нацією та співпрацю між державними установами на всіх рівнях (включно з тими, що недоступні для громадськості), але й забезпечує громадський доступ до прозорості доступу до державної інформації. Створення індивідуальних відкритих майданчиків для кожної державної установи вважається нерозумним рішенням. Прозорість уряду відіграє життєво важливу роль у суспільстві та охоплює поступовий перехід інформаційних послуг для громадян в електронні формати, що зрештою приводить до значної економії фінансів для країни.

Крім того, взаємодія громадян із представниками влади через Інтернет сприятиме більш логічному структуруванню взаємодії між державою та її населенням, покращенню комунікаційного процесу. Це приведе до підвищення відкритості органів влади перед громадськістю, зробить дії та конкретні рішення міністерств і відомств більш зрозумілими для громадян, які також матимуть більший контроль над місцевим самоврядуванням. Очікується, що прозорість державного управління підвищить довіру суспільства до уряду, підвищить ефективність влади та, зрештою, зміцнить стабільність у країні.

Водночас, враховуючи, що нині 90% звернень до органів влади будь-якого рівня відбуваються через пряму взаємодію громадян із державними

службовцями, а також визнаючи, що певна частина населення й надалі віддаватиме перевагу традиційним формам спілкування, стає важливо встановити ідеальний баланс між обома методами та розумний розподіл ресурсів для їх просування. А. Баранов виділяє наступні результати впровадження електронного урядування:

- діяльність уряду виграє від підвищення відкритості та прозорості;
- помітно покращиться якість адміністративних послуг;
- сучасні інформаційні технології полегшать доступ громадян до інформації від державних органів;
- час і фінансові ресурси для урядів, громадян і бізнесу будуть збережені;
- для державних службовців будуть полегшені рутинні завдання;
- взаємодія громадян і представників бізнесу з державними чиновниками буде знеособлена;
- буде створено єдину «точку контакту» для контактів громадян із державними структурами;
- адміністративні послуги будуть доступні цілодобово.
- зросте рівень демократизації суспільства [1].

Таким чином, автоматизація державних установ має явні переваги як для громадян, так і для бізнесу та державних органів.

Громадяни все більше вимагають, щоб державні установи функціонували так само, як комерційні підприємства. Громадянам не має великої різниці і значення, хто з працівників чи посадових осіб відповідає за конкретні державні програми чи адміністративні послуги. Для ефективного надання персоналізованих послуг державні служби повинні надавати доступ до всієї інформації та послуг через єдине джерело. Використовуючи веб-портали та платформи електронної комерції, які підключають людей до Інтернету, стає можливим створення єдиного інтерфейсу для всіх державних установ, приховуючи їхню складну внутрішню організацію.

Крім того, централізована точка доступу дає змогу громадянам сформулювати свої очікування від державних органів і ефективніше висловити свої потреби. Це сприяє більшій участі в місцевих справах і політичній діяльності, оскільки особи можуть взаємодіяти з владою та отримувати доступ до публічної інформації, офіційних документів тощо.

Потенціал бізнесу для взаємодії з державними установами за допомогою Інтернету підвищує конкурентоспроможність приватних компаній, дозволяючи їм оптимізувати офіційні процеси та зменшити бюрократичні перешкоди. Компанії вважають, що «простіше» дотримуватися законодавчих вимог і так вони можуть розпочати роботу швидше. Така ефективність стала можливою завдяки електронній подачі документів.

Державні органи мають потенціал для покращення суспільного сприйняття якості адміністративних послуг та сприяння більшій довірі громадян, концентруючи свої ініціативи навколо потреб громадськості. Організації, які віддають пріоритет вимогам громадян, розуміють, що процесом надання послуг рідко керує одна особа. Відповідно, вони впроваджують системи управління взаємовідносинами з клієнтами та використовують технології співпраці через Інтернет, ефективно перетворюючи державних службовців на відданих своїй справі працівників, «які регулюють знання». Співробітникам важливо ефективно орієнтуватися в програмному забезпеченні для керування справами, вирішувати будь-які виникаючі ситуації та розуміти чинні закони і нормативні акти. Крім того, вони повинні вміти вирішувати проблеми та приймати обґрунтовані рішення. Щоб досягти цього, потрібен спільний доступ до файлів на їхніх електронних носіях, визначення послідовності у взаємодії з особами, скорочення часу відповіді на запити та зменшення адміністративного навантаження [3].

Можна визнати кілька переваг електронного урядування:

- послуги доступні цілодобово, працюють 24 години на добу, 7 днів на тиждень і 365 днів на рік;

- воно сприяє максимальній простоті та прозорості, маючи на меті допомогти звичайним громадянам, а не конкретно експертам;
- існують уніфіковані технічні стандарти та сумісність, оскільки електронні програми повинні відповідати основним принципам ідентифікації, безпеки та дизайну системи;
- зберігається конфіденційність разом із дотриманням протоколів інформаційної безпеки;
- при впровадженні інновацій незмінна увага приділяється зворотному зв'язку з громадянами.

1.3. Зарубіжна практика функціонування електронного урядування в державних установах

У провідних країнах поява електронного уряду відбувається з керівним принципом прозорості та підзвітності уряду населенню. Ця підзвітність виходить за межі простого надання інформації громадянам в електронному вигляді; це також регулюється можливістю для громадськості відкрито оцінювати ефективність окремих державних установ і отримувати доступ до інструментів для моніторингу їх операційних показників.

Дослідження позитивних прикладів впровадження та функціонування електронного уряду в різних країнах допоможуть зрозуміти справжні переваги цієї системи. Т. Камінська зазначає, що «найкраще організована онлайн-робота податкової та поштових служб. Серед усіх проаналізованих країн лише Сінгапур і Фінляндія надають послуги мобільного зв'язку своїм громадянам. Наприклад, Верховний суд Сінгапуру надсилає SMS-повідомлення громадянам про дати слухань. Крім того, громадяни Сінгапуру, які зареєстровані на веб-сайті, можуть подавати позови в електронному вигляді щодо незначних справ» [4].

На основі наукових досліджень, проведених М. Міхальновою та К. Синицьким, можна зробити висновок, що аналіз загальної стратегії уряду США щодо ІКТ виявляє кілька ключових моментів:

- уряд зосереджений на підвищенні зручності для громадян у їх взаємодії з державними структурами;
- уряд прагне зайняти провідну позицію в електронній трансформації економіки, зокрема у сприянні розвитку електронної комерції;
- уряд реструктуризує свою діяльність у рамках національної ініціативи щодо посилення громадського контролю за його діяльністю.

Зараз федеральний уряд США приділяє значну увагу наступним елементам державного управління:

- проведення конкурсних електронних торгів товарами та послугами для виконання державних вимог разом з електронними торгами за участю державних організацій та міністерств;
- доступ громадськості до державної інформації;
- використання смарт-карт, у тому числі в межах федерального уряду;
- досягнення різноманітних цілей, таких як публікація офіційних документів на державних веб-сайтах, полегшення електронних податкових платежів та надання статистичних даних щодо діяльності державних установ для громадськості;
- впровадження ІКТ у сферах медицини та охорони здоров'я.

Система «Comlink», створена в Массачусетському технологічному інституті, гарантує, що офіційні особи федерального уряду, включаючи президента США, залишаються доступними для населення. Ця система оптимізує надання послуг, дозволяє публікувати державні документи та є доступною для всіх користувачів Інтернету. Матеріали брифінгу, тексти виступів, доповіді та проєкти законів, надані офісом Білого дому, поширюються через сервер електронного поширення інформації «Comlink». За оцінками оглядачів, понад мільйон користувачів щодня отримують доступ до цікавих для них документів.

Система відкритих зустрічей – це друга ініціатива, що була розроблена під час обговорення державних змін для збільшення змоги громадян контролювати процеси державного управління. Ця платформа дозволяє користувачам пропонувати ідеї та отримувати інтерактивні відгуки електронною поштою. Основною метою створення цієї системи є спрощення процесу збору думок і пропозицій від різноманітних учасників. Звіти свідчать про те, що понад 3000 осіб, які висунули приблизно 1200 пропозицій, залучаються до системи «Open Meeting».

Дискусія організовується тематично, дозволяючи кожному учаснику ініціативи обрати тему на свій смак. Ця система сприяє абсолютно відкритому обміну думками, вільному від дебатів і нав'язування остаточних рішень. Ці системи підвищили доступність державних установ для населення країни, а також запропонували громадянам ефективніші способи отримання державних документів. Паралельно федеральні службовці дізналися про настрої виборців [7].

Є.О. Резченко констатує, що «в США зараз використовуються різні методи надання державних послуг населенню: через банки, торговельні точки, пункти зв'язку. Угоди про надання послуг укладаються між державними установами та компаніями. Наприклад, як громадяни, так і приватні підприємства можуть оплачувати рахунки та сплачувати податки через свій місцевий банк. Важливо розширити мережу публічних послуг, що функціонують у цій галузі для фізичних осіб, також у віртуальний простір. Особи, які здійснюють банківські операції онлайн, повинні мати можливість керувати оплатою рахунків і податковими зобов'язаннями через свою банківську установу» [24].

Згідно з дослідженнями Т. Камінської, «електронна Європа» — це ініціатива Європейської Комісії, яка виконує функції виконавчої влади Європейського Союзу та покликана прискорити еволюцію європейського індустріального суспільства в інформаційне. Європейці зацікавлені у покращенні та спрощенні доступу громадян до інформації від державних

органів, що сприяє підвищенню прозорості діяльності органів державної влади та забезпечує більш ефективне прийняття рішень у Європейському Союзі. Потрібні значні зусилля, щоб забезпечити громадянам доступ до веб-сайтів різних урядів та європейських інституцій, пропонуючи їм зручні способи пошуку потрібної інформації.

Обмеження доступу до фундаментальних економічних і статистичних даних перешкоджає загальному зростанню бізнесу, особливо впливаючи на приватний сектор вторинних послуг, призначених для інформування населення. Отже, зробити державну інформацію більш доступною є важливо, оскільки це сприятиме появі нових секторів послуг, які керуються у своїй діяльності на відкриті джерела інформації.

Обмеження доступу до основних статистичних та економічних даних перешкоджає розвитку всієї галузі бізнесу і, зокрема, гальмує зростання приватного сектора у вторинних послугах, призначених для надання інформації суспільству. Тому необхідно сприяти доступу до національної інформації і тим самим стимулювати розвиток нових галузей послуг, заснованих на інформаційній відкритості.

Потенційний ефект від вирішення цього завдання важко переоцінити:

- влада буде значно наближена до громадян;
- Поява можливостей зменшити витрати на утримання державних службовців;
- створяться додаткові можливості працевлаштування для тих, хто надає додаткові послуги;
- буде змога організувати загальноєвропейський інформаційний ринок національної інформації» [4].

Враховуючи дослідження Куспляка І.С. «Впровадження електронного уряду у Великій Британії базується на положеннях Білої книги «Модернізації уряду» (Modernising Government White Paper) і зібране воно в «Strategic Concept of Public Services in the Information Age» («Електронне громадянство, електронна комерція, електронний уряд. Стратегічна основа державних

послуг в інформаційну епоху»). Основна мета цієї концепції – прояснити процес переходу до правління інформаційної ери.

У програмі розглянуто такі питання:

- структура та перелік послуг, які необхідно запровадити для звичайних користувачів та організацій, які не належать до урядового сектору;
- умови та можливості розширення спектру послуг, які надає орган влади;
- забезпечення максимального охоплення населення державними послугами;
- підвищення ефективності використання інформації;
- потреба визначити конкретні заходи для будь-яких змін, необхідних для реалізації концепції.

Досвід показує, що громадяни, взаємодіючи з владою, керуються переважно власними інтересами, водночас вони сподіваються, що послуги, які надає влада, є якісними та зручними. Загалом небагато громадян цікавляться організаційною структурою влади, якими функціями володіє та чи інша державна установа, як ці функції розподіляються між ними та між центральною і місцевою владою. Тому необхідно сформулювати стратегічні плани партнерства між державними органами на всіх рівнях, виходячи з реалій середовища та нових бізнес-операцій, щоб надавати адміністративні послуги споживачам у найбільш розумний та раціональний спосіб.

Урядова стратегія передбачає розвиток і використання всіх електронних видів надання послуг. Це означає, що послуги можна надавати через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, спеціалізовані центри. Водночас електронні сервіси не виключають можливості особистого контакту. Викликає занепокоєння питання задоволення конкретних та індивідуальних потреб громадян, тому передбачається створення бізнес-порталів для малих і середніх підприємств та персональних сторінок для окремих громадян.

На першому етапі проєкту громадяни друкуватимуть форми, заповнюватимуть їх і надсилатимуть до державних органів звичайною поштою. На другому етапі, коли технологія електронного підпису буде належним чином розроблена, форми будуть заповнюватися на комп'ютері та надсилатися через канали електронного зв'язку.

Британський прем'єр-міністр вважає, що сучасний та ефективний уряд зобов'язаний підтримувати останні досягнення та розробки інноваційних технологій. Вищезазначені стратегічні принципи спрямовані на досягнення цих намірів шляхом реструктуризації державної комерційної діяльності та впровадження нових технологій.

На прикладі Великобританії цікаво розглянути чотири рівні «електронної» взаємодії, які поширені в західних демократіях: державні установи та громадяни, громадяни та підприємства, державні установи та постачальники, а також державні установи одна з одною. Ці рівні продемонстровано на рисунку 1.1.

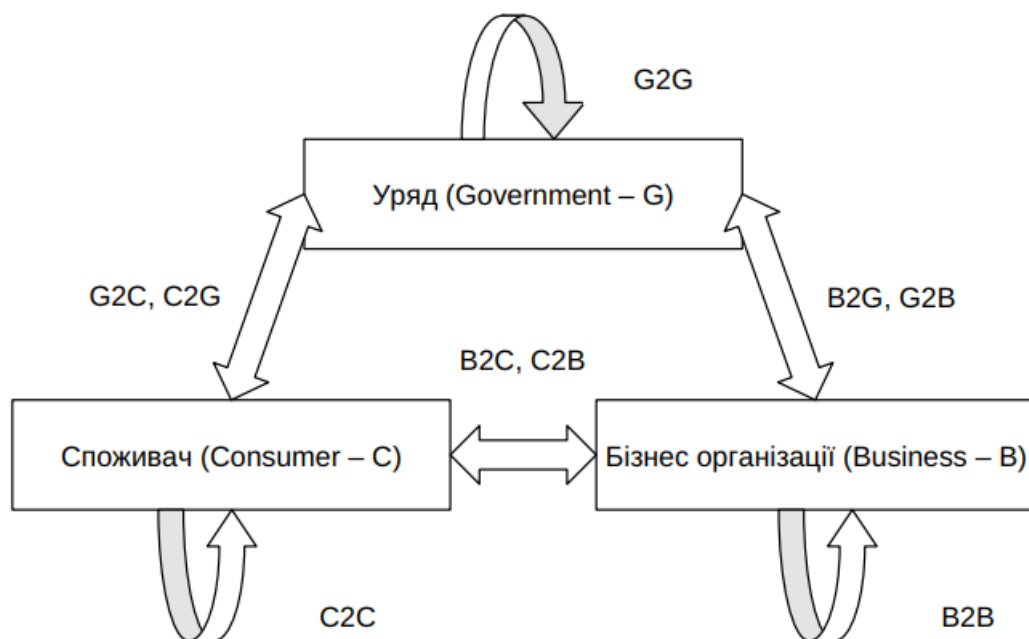


Рисунок 1.1 – Напрями електронного врядування

Джерело: складено автором

Як видно з рисунку 1.1, ці рівні позначені наведеними вище аббревіатурами: G2C, C2B, G2B, G2G. Нові способи ведення бізнесу змінюють відносини між громадянами та урядом.

Оскільки доступ до інформації захищено Законом про свободу інформації, усі державні організації повинні відповідально реагувати на запити споживачів. Водночас також важливо забезпечити захист персональних даних та бізнес-інформації. Питання взаємодії влади та громадян тут займає особливе місце, оскільки зниження витрат на зв'язок заклало основу для зміни умов життя більшості людей.

Водночас цифрова трансформація традиційних форм взаємодії влади та громадян не повинна створювати соціальну нерівність. У зв'язку з цим уряди зобов'язані сприяти зменшенню цифрового розриву в суспільстві. З цією метою проводяться цільові заходи щодо підвищення комп'ютерної грамотності, створення навчальних центрів та покращення умов для підвищення кваліфікації кадрів у сфері інформаційних технологій, у тому числі забезпечення доступу до національної освітньої мережі та онлайн-бібліотек Великобританії.

Подолання цифрових бар'єрів передбачає не тільки вдосконалення комп'ютерних навичок, а й забезпечення доступу до інформаційних ресурсів. Окремі громадяни не хочуть і не мають можливості ставати безпосередніми користувачами нових технологій. Але ця стратегія враховує і цю категорію громадян.

Основні положення стратегії уряду Великобританії спрямовані на сприяння інноваціям у наданні послуг громадянам. Однак єдиної моделі розвитку електронної комерції влада ще не створила. Індивідуальні моделі розробляються виключно відповідно до функцій і клієнтури конкретних міністерств і відомств. Аналізуючи ці моделі, можна виділити такі основні елементи:

- забезпечення інноваційної діяльності шляхом надання нових видів послуг;

- розробка термінології надання послуг та покращення обміну інформацією між громадянами;
- обмін між громадянами та організаціями досвідом ведення комерційної діяльності з державними установами;
- здійснення організації однотипної взаємодії з користувачами послуг та відповідних механізмів проєктів [7].

Згідно з дослідженнями Я. Міхальова та К. Синицького «Можливість громадян мати прямий доступ до державних документів передбачена офіційним документом «Модернізація влади», де йдеться про «забезпечення доступності послуг для населення 24 години на добу, 7 днів на тиждень» «У країні вже розроблено програму «Прямий доступ», яка дасть змогу всім державним установам надати громадянам електронний доступ до всіх форм документів у будь-який час. Кількість таких форм перевищує 100 тисяч.

Проєкт «Direct Access» допомагає зменшити потік паперових документів і зменшує витрати, а його переваги активно використовують центральні та місцеві органи влади по всій Великобританії» [10].

Згідно з дослідженнями А. Семенова, уряд Естонії в рамках реалізації концепції електронного керування у червні 2001 року розробив інтернет-портал «Сьогодні я вирішую» і таким чином впровадив програму «Електронне урядування», за допомогою якої будь-який житель країни може брати участь в управлінні державою – висловлювати свою думку про поточний процес розвитку країни, пропонувати поправки та законопроекти. За останні кілька років в Естонії успішно функціонує єдина комп'ютерна база даних та Інтернет-портал, що забезпечує більш ефективну взаємодію між державними установами та громадянами Естонії.

Коментуючи новий пілотний проєкт, газета "Eesti Päevaleht" пише, що сервіс "Сьогодні я вирішую" дозволяє користувачам висловлювати свою думку про поточні справи в країні, вносити зміни до законопроектів і голосувати. Якщо ідея поправки або інша пропозиція містить розумний зміст

і підтримується іншими користувачами Інтернету, прем'єр-міністр Естонії надішле цю пропозицію та резолюцію до відповідних міністерств.

Щоб скористатися порталом «Сьогодні я вирішую», необхідна реєстрація, щоб людина не мала можливості проголосувати більше одного разу. Однак ці дії уряду були піддані жорсткій критиці з боку естонської опозиції. Основний аргумент опозиції полягає в тому, що правляча права Ліберальна партія прагне отримати додаткову підтримку молодих громадян і сильно обмежує права традиційно активних літніх виборців, які не мають вдома комп'ютерів і не володіють навичками Інтернету [26].

Т. Камінська зазначає: «Сінгапур приділяє особливу увагу інформаційним технологіям з 1980 року. Мета урядового плану полягає в тому, щоб перетворити Сінгапур на «острів знань», де державне управління, бізнес, освіта, наукові дослідження, відпочинок та інші сфери життя базуються на інформаційних технологіях, а взаємодія відбувається на основі технологій». Щорічно на ці цілі виділяється понад 400 мільйонів доларів США. Комп'ютерні технології широко використовуються в освіті: від дитячого садка до університету. Сінгапур займає перше місце у світі за кількістю шкіл, які забезпечені сучасною комп'ютерною технікою та програмами: один комп'ютер припадає на кожні сім учнів у початковій школі та п'ять учнів на один комп'ютер у середній школі.

Ключовою частиною інформаційної стратегії Сінгапуру є «Singapore One», перша в світі публічна інтерактивна мультимедійна мережа. Це дозволяє ефективно працювати в «інтелектуальному середовищі»: робити покупки, здійснювати банківські операції, знайомитися з новинами та розважатися. У 2002 році в «Singapore One» було 60 000 користувачів. До кінця 2007 року вони становили 50% родин держави. Кожен шостий житель уже користується послугами Інтернету.

Розроблена Національною комісією з комп'ютеризації система обслуговування електронних громадян, назва якої «е-громадянин», або «кожен громадянин», уніфікує всі електронні операції. Для організацій

портал надає доступ до електронних форм податкових та інших платежів, а також електронних систем державних закупівель. Тут можна зареєструвати торгову марку чи патент, отримати інформацію про різноманітні державні схеми, схеми пільгового кредитування, консультації та навчання з питань підтримки та розвитку бізнесу, особливо актуального для малого та середнього бізнесу.

Унікальним у підході Сінгапуру є те, що уряд країни ніколи не випускає з уваги питання, пов'язані з впровадженням концепції «електронного уряду». Наприклад, коли три роки тому Служба оборонних інформаційних технологій запровадила першу в світі систему державних закупівель на базі Інтернету, Міністерство фінансів і Національна рада з обчислювальної техніки швидко почали розглядати можливість поширення цієї системи на інші державні установи.

Електронні мережі Сінгапуру включають TradeNet (документи перевіряють лише за 3 хвилини), MarineNet, PortNet і систему електронного заповнення документів бухгалтерського суду» [4].

Згідно з дослідженнями Т. М. Безверхнюк, державна влада штату Вікторії запровадила систему «МАХІ», яка стала лауреатом різноманітних нагород. «МАХІ» — це єдина державна послуга, яка доступна не лише через персональні комп'ютери з доступом до Інтернету, а й через 50 мережевих веб-кіосків. Система забезпечує взаємодію між органами місцевого самоврядування та фізичними і юридичними особами 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік.

Австралійське податкове управління (АПУ) запровадило електронні податкові декларації в 1999 році. Наразі 75% декларацій про доходи подаються в електронному вигляді через портал податкового менеджменту. Він поставляється з калькуляторами, «розумними» формами, засобами зворотного зв'язку, звітами про роботу АПУ тощо.

Найближчим часом податкове керівництво надасть бізнесу дані для програми «е-бухгалтерії», які враховують потреби малого бізнесу. Це

допоможе їм керувати своїм фінансовим та бізнес-плануванням, тим самим спростивши перехід на новий податковий режим.

Після того, як служба зайнятості вирішила пропонувати якомога більше послуг онлайн, вона стала 20-м за відвідуваністю веб-сайтом Австралії майже за одну ніч. Онлайн-служба зайнятості має потужну пошукову систему, яка надає вакансії, інформацію про кар'єру, аналіз і прогнози ринку праці, інформацію про навчання та дані про умови працевлаштування. Цей вузол мережі миттєво вплинув на всю індустрію в країні: бізнеси охоче на ньому реєструвалися, а сам сервіс став для них основним засобом пошуку працівників. Кілька місяців тому одна з найбільших австралійських газет запропонувала публікувати всі оголошення про роботу на веб-сайті. Операції в Інтернеті можуть заощаджувати майже 900 мільйонів доларів на рік.

Проблеми, з якими зіштовхуються уряди країн, що розвиваються, у сфері подолання інформаційної нерівності є унікальними, і їх успішне вирішення може позитивно вплинути на створення інтегрованих суспільств і впровадження електронного урядування в рамках усієї країни.

Одна з актуальних проблем стосується інформаційного наповнення Інтернету та рівня грамотності населення країн, що розвиваються. Одним із основних шляхів впровадження інформаційних технологій для країн, що розвиваються, є якнайшвидше об'єднання людей за допомогою «єдиного уряду». Країни, які ще не широко використовували цей процес, можуть навіть мати перевагу, оскільки вони досягають прогресу швидше, ніж країни, які вже мають інфраструктуру. Інвестиції в будівництво нової інфраструктури часто менші за вартість модернізації існуючого обладнання — у країнах, що розвиваються, часто немає основи для впровадження інформаційних технологій. Південна Африка обрала шлях електронного урядування пізніше, ніж інші країни, і тому має можливість уникнути помилок перших користувачів і скористатися їхніми досвідами та досягненнями.

У ПАР діють дві програми, спрямовані на подолання інформаційної нерівності: SITA і Millennium African Renewal. Південноафриканське агентство з інформаційних технологій SITA (South African National Information Technology Agency) спрямоване у своїй роботі на активне впровадження інформаційних технологій в національне управління. Метою Плану африканського відродження є підтримання миру, безпеки та стабільності і запровадження демократичних форм правління. Проєкт розробляє стратегію розвитку промисловості та людських ресурсів для Африки, пропонує інвестиційні плани у сферах інформаційних технологій, зв'язку, транспорту та енергетичної інфраструктури, а також описує механізми фінансування.

Беручи до уваги виклики, які потрібно подолати, то країни, що розвиваються, повинні подолати, і можливості, які вони мають, Південно-Африканська

Республіка розробила поетапний план створення електронного уряду. Основна мета першого етапу впровадження «Єдиного уряду» — покращити взаємодію між державними відомствами. Реалізація другого етапу Універсального доступу дозволить будь-кому підключитися до державних послуг через Інтернет, не зіштовхуючися з мовними бар'єрами.

Сьогодні проєкт SITA повністю реалізований. Крім того, впроваджено окремі елементи національної системи ідентифікації користувача на основі смарт-картки та системи електронного суду. Основними складовими успішного впровадження проєкту є оперативне обслуговування клієнтів, прийнятні витрати, актуальність інформації, доступність і простота використання.

Електронна мережа є запорукою «прозорості» та чесності виборів у ПАР. Національні вибори 2 червня 1999 року перевели виборчий процес у Південній Африці в епоху інформації. Це величезне досягнення для країни з нерозвиненою технологічною інфраструктурою та деякими районами, де немає навіть телефонного зв'язку.

Для складання першого в країні виборчого списку було використано спеціальне обладнання для зчитування штрих-кодів (на кшталт контрольних сканерів, що використовуються в супермаркетах). Загальна кількість реєстрацій перевищила 18 мільйонів.

Виборці створили «центр голосування» для збору та публікації результатів голосування, оснащений 25 високошвидкісними серверами та підключений до автоматизованого центру обробки телефонних дзвінків.

Система перевірки результатів використовує дані з 14 500 виборчих дільниць, порівнюючи інформацію, отриману факсом, телефоном і глобальними супутниковими мережами. У періоди пікового навантаження кількість користувачів мережі може досягати позначки 900 [6].

Дослідивши теоретичні основи впровадження технології електронного урядування, можна зробити такі висновки:

Опитування показало, що електронний уряд (e-Government або e-Gov) визначається як використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для вдосконалення та оптимізації процесів управління і надання державних послуг, від впровадження різноманітних електронних рішень до використання інструментів онлайн-комунікації та спілкування громадян.

Електронне урядування має на меті покращити якість послуг для громадян, підвищити ефективність управління та створити більш відкрите та демократичне суспільство.

Впровадження електронного урядування включає декілька основних передумов та етапів успішного впровадження.

Основні передумови включають: забезпечення належної технічної інфраструктури для електронного урядування, включаючи широкий і надійний доступ до Інтернету та сучасних інформаційних і комунікаційних технологій; систему гарантування безпеки та конфіденційності інформації, обробку в електронних системах; розробку стандартів і технічних рішень, які дозволяють різним системам ефективно співпрацювати та обмінюватися інформацією.

Міжнародний досвід державних установ, які впроваджують та вже використовують електронний уряд, різноманітний і може стати цінним уроком для розвитку подібних систем в інших країнах, особливо в Україні. Приклади країн, які впроваджують технології електронного урядування, таких як Естонія, Швеція, Сінгапур, Сполучені Штати Америки та Індія, демонструють, що впровадження електронного урядування може бути успішним, якщо враховувати конкретні обставини та потреби даної країни. Ключові аспекти успішних ініціатив включають прозорість, безпеку даних, широкий доступ до Інтернету, ефективність процесів та активну участь громадян.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Інформатизація регіону як передумова впровадження технологій електронного урядування

Ступінь інформатизації суспільства є вирішальним показником його розвитку, економічної спроможності та обороноздатності. По всьому світу інформаційні та телекомунікаційні технології започатковують нову промислову революцію, яка є такою ж важливою, як і ті, що були в історії, з наслідками, які будуть глибокими та далекосяжними. Ця трансформація корениться в накопиченні інформації, яка розширює людські знання.

Технологічний прогрес дозволяє реорганізувати процеси, пов'язані зі збором, обробкою, зберіганням, пошуком і передачею інформації в різних форматах — усній, письмовій чи візуальній — незалежно від відстані, часу чи обсягу. Ця революція значно розширює можливості людського інтелекту та створює нові інформаційні ресурси, які мають суттєвий вплив на колективну людську діяльність і спосіб життя.

В даний час існує консенсус, що управління значними обсягами інформації та виконання численних рутинних завдань, особливо на початкових етапах введення даних, не можуть бути ефективно досягнуті без впровадження сучасних інформаційних технологій, які використовують персональні комп'ютери та телекомунікації. На жаль, сучасний стан інформатизації регіонів є незадовільним. Виражена диспропорція є очевидною у розподілі комп'ютерного обладнання, баз даних, телекомунікаційних мереж і програмних продуктів між різними регіонами, а також між сектором управління та іншими секторами, що призводить до так званої цифрової нерівності. Слід зазначити, що приблизно половина всіх наявних комп'ютерів зосереджена в чотирьох областях: Київській,

Дніпропетровській, Одеській та Харківській, а в деяких регіонах кількість комп'ютерів у п'ять-десять разів менша.

Важливо підкреслити, що незважаючи на постійне зростання загальної кількості комп'ютерів у всіх регіонах, різниця в доступності комп'ютерних ресурсів між розвиненими та слаборозвиненими регіонами залишається незмінною вже понад п'ять років.

Нинішній рівень комп'ютеризації у сфері регіонального управління викликає значне занепокоєння, оскільки загалом він становить приблизно 14%. Хоча деякі сектори, такі як відділи соціального захисту, податкові служби та правоохоронні органи, створили передові комп'ютерні мережі, які сприяють постійному обміну інформацією як з центральними органами влади, так і з місцевими структурами.

Наразі більшість органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області, а також територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади мають розвинені локальні комп'ютерні мережі, доступ до мережі Інтернет та виступають з ініціативами щодо інтеграції з нормативною базою «Ліга-Закон». Практично всі територіальні структурні підрозділи центральних органів влади мають відомчу поштову систему та докладають зусиль для створення відомчих телекомунікаційних мереж. Однак така стратегія перешкоджає ефективному обміну інформацією між органами влади та потребує значних фінансових ресурсів. Відсутність ефективної координації щодо галузевих програм та проектів інформатизації в регіоні стримує розвиток цілісної системи.

Телекомунікаційна система органів влади підтримується неналежним чином, а необхідне фінансування з державного бюджету відсутнє. Тим не менш, прогрес у розвитку елементів інформаційного суспільства залишається відносно млявим. Для посилення цієї ситуації необхідне впровадження різноманітних організаційних, інформаційних та матеріально-технічних заходів.

Значення процесів інформатизації часто недооцінюється в організаційно-плановій діяльності органів державної влади.

На даний час не існує регіональних планів, які б передбачали виділення бюджетних коштів на підключення до Інтернету та електронної пошти сільських рад, навчальних та медичних закладів, а також великих сільськогосподарських і промислових підприємств. Крім того, не реалізовано створення регіональної електронної системи управління для сприяння торгівлі та надання послуг населенню через Інтернет. Забезпечення комп'ютерним обладнанням та доступом до Інтернету для шкіл, сільських рад, медичних закладів та інших державних установ часто покладається на спонсорство, а не на державне фінансування.

Загалом аналіз інфраструктури інформатизації в регіоні вказує на зростання значущості та ролі цього сектору в системі національної економіки, відзначаючи його як одну з найбільш стабільних та динамічних складових економіки. Тим не менш, якщо порівнювати з європейськими стандартами, то Україна демонструє відносно низький рівень всебічного задоволення інформаційних потреб населення, а також обмежений прогрес у компонентах інформації суспільства та впровадження технологій електронного урядування в діяльність органів державної влади.

Для досягнення поширених у Європі стандартів життя населення та сприяння динамічному розвитку територіальних громад на основі чітко визначених пріоритетів необхідна консолідація зусиль влади, бізнесу та громадськості у сфері інформатизації. Необхідно розвивати наступні проекти: перспективним видом зв'язку є IP-телефонія та відеоконференцзв'язок, яка за умови інтеграції з локальними та глобальними мережами дозволяє органам виконавчої влади та місцевого самоврядування зменшити витрати на міжміські та міжнародні переговори.

Використання голосового зв'язку через мережу IP виявляється більш економічним, ніж традиційна телефонія. Крім того, слід розширити застосування відеоконференцій для покращення державного управління на

місцевому рівні. Цей інформаційний проект призведе до значної економії як часу, так і фінансових ресурсів для організації та проведення особистих зустрічей, а також представить нові можливості для управління документами, презентаціями та веб-додатками.

Розвиток локальних комп'ютерних мереж є обов'язковим, на що впливають різні чинники, у тому числі неузгодженість інформаційних зв'язків, що спостерігаються у взаємодії державних органів щодо організації обміну інформацією. Крім того, відсутність налагоджених локальних мереж, як внутрішніх, так і зовнішніх між місцевими органами влади, виникає через відсутність централізованого інформаційного та телекомунікаційного серверного вузла для цілей обміну та обробки інформації.

Запровадження систем електронного урядування є складною та прогресивною стратегією, спрямованою на суттєве підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування. Успішне функціонування державних органів залежить від ефективної роботи посадових осіб, яка значно посилюється, коли зникає необхідність ручного відтворення документів. Системи електронного обліку та управління можуть сприяти появі нової організаційної культури в державних установах, тим самим спрощуючи та збагачуючи обов'язки посадових осіб місцевого самоврядування.

Геоінформаційні системи представляють широкі можливості для розвитку управління, оскільки всі управлінські завдання в органах місцевого самоврядування регіону нерозривно пов'язані з геопросторовою інформацією.

Створення та ведення веб-сайтів та веб-сторінок передбачає поширення інформації про діяльність органів місцевого самоврядування на власних інтернет-майданчиках. Ця ініціатива спрямована на сприяння розвитку елементів інформаційного суспільства в регіоні та підвищення ефективності та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій. Ці

зусилля спрямовані на надання інформації та різноманітних послуг населенню, забезпечуючи тим самим суттєвий вплив на процеси, що відбуваються в межах відомчої сфери.

Ведення статистичних баз даних дозволяє визначити місцеві проблеми та пріоритети, сприяючи формуванню ключових напрямків соціально-економічного розвитку регіону.

Презентуючи регіональні інвестиційні проекти онлайн, можна покращити інвестиційний клімат області, що в свою чергу стимулює залучення інвестицій. Отже, одним із важливих завдань місцевої влади має стати розвиток та постійне оновлення онлайн-баз інвестиційних проектів.

Для полегшення ефективного пошуку в цій базі даних рекомендовано стандартизувати формат подання проектів, пов'язаних з інвестиційною діяльністю, і вимагати від зацікавлених сторін регулярного оновлення інформації.

Забезпечення комп'ютерною технікою є процесом інформатизації, спрямованим на оснащення кожного робочого місця в органах місцевого самоврядування необхідною комп'ютерною технікою та програмним забезпеченням, що дозволить максимально ефективно використовувати потенціал.

Швидка реалізація цих ініціатив сприятиме вирішенню головного завдання інформатизації: повного задоволення інформаційних потреб населення регіону, що прискорить розвиток інформаційного суспільства.

2.2. Веб-портал державної установи як платформа для взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадськістю

Останніми роками в Україні стрімко розвиваються та впроваджуються інформаційні технології в діяльність органів державної влади. Наразі такі ініціативи, як «Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України», створені та реалізуються центральними органами виконавчої влади, кожен з

яких розробив та підтримує власний веб-сайт. Однак ці урядові веб-сайти не завжди пропонують те, що називається «зворотним зв'язком», що дозволяє громадськості ділитися своїми думками та перспективами на уряд діяльність, питання, що вирішуються, та виконання державних програм. Це питання особливо актуальне для органів місцевого самоврядування.

Проблема полягає в тому, що не всі органи місцевого самоврядування мають власні інформаційні ресурси, а в багатьох селах і містах відсутній доступ до Інтернету.

Незважаючи на підвищення ефективності такого способу взаємодії з громадськістю, він залишається важливою вимогою як для інформаційного суспільства, так і для демократичного суспільства. У міру переходу до інформаційного суспільства виникає технологічне домінування, яке характеризується широким розвитком і використанням інформаційних і комунікаційних технологій. Це домінування не тільки гарантує безперервне зростання продуктивності праці, але також призводить до розвитку абсолютно нових видів соціальної та економічної діяльності, таких як дистанційна освіта, дистанційна робота та електронна демократія, серед інших [6].

Запровадження інноваційних форм і методів взаємодії влади та населення покликане покращити загальний процес управління, сприяти підвищенню довіри суспільства до державних інституцій, активізувати спільні зусилля, спрямовані на формування та реалізацію єдиної політики щодо вирішення сучасних викликів.

Домен «уряд для громадян» відіграє важливу роль у встановленні комунікаційного інтерфейсу між владою та громадянами. Цей інтерфейс забезпечується через інформаційний портал, який служить «єдиною точкою доступу» до основних ресурсів [5]. Розробка цього інформаційного порталу має на меті гарантувати високий рівень безпеки транзакційної взаємодії з інтеграцією веб-ресурсів органів державної влади та місцевого самоврядування для надання публічних послуг, зокрема електронних та

надання необхідної інформації щодо їх отримання.

Центральна концепція разом із пов'язаною з нею проблемою передбачає консолідацію численних веб-сайтів, що стосуються державних органів та організацій, у єдине ціле. Запровадження принципу «єдиного вікна» сприятиме створенню єдиної точки доступу до ресурсів органів влади всіх рівнів.

В Україні вживаються конкретні заходи щодо приведення діяльності державних органів до принципу «єдиного вікна». Наприклад, у таких сферах, як митне оформлення вантажів та реєстрація бізнесу, незважаючи на скорочення термінів надання послуг як фізичним, так і юридичним особам, залишається потреба в подальшому вдосконаленні цього принципу для покращення управління та зменшення фінансових витрат.

До організації роботи порталу можна підходити різними способами.

Один із методів передбачає розміщення інформації відповідно до встановленої ієрархії повноважень, що вимагає, щоб одержувачі послуг ознайомилися з цією структурою. Як варіант, інформація може бути організована на основі «життєвих ситуацій» [8], з якими індивіди стикаються протягом свого життя, наприклад, народження, навчання, зміни цивільного стану, пошук роботи та працевлаштування, отримання соціальних виплат, сплата податків, отримання пенсій та інших виплат і, зрештою, смерть. Доступ до інформаційних ресурсів і послуг, що надаються органами влади, залежить від конкретної життєвої ситуації, з якою переживає громадянин.

Основною перешкодою для впровадження комплексного порталу є недостатня довіра громадян до органів влади в поєднанні з відсутністю політичної прихильності з боку вищого керівництва держави. Отже, зусилля мають бути спрямовані на посилення громадського сприйняття цього питання та сприяння співпраці влади та розробників у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Розвиток сектору «уряд для громадян» сприятиме наданню державних послуг онлайн. Переведення цих послуг в електронні формати не лише

підвищить їхню якість, але й призведе до більшої задоволеності громадян та підвищення довіри до органів влади завдяки застосуванню таких принципів, як відкритість та прозорість. Крім того, очікується, що ця зміна призведе до зниження рівня корупції.

Додатковим цінним способом посилення взаємодії між органами влади та громадянами через онлайн-платформи є надання вільного доступу до достовірної та об'єктивної інформації щодо дій та рішень органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Для цього необхідно оприлюднювати рішення та нормативні акти на відповідних сторінках сайту та сприяти обговоренню значущих і компромісних рішень на форумах. Такий підхід дозволить громадянам брати активну участь у суспільно-політичних справах своєї держави, регіону чи міста, а також контролювати діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, а також окремих посадових осіб.

Серед веб-технологій, призначених для покращення взаємодії між владою та громадськістю, заслуговують на увагу інструменти, серед яких надання освіти через онлайн-дистанційне навчання, доступ до невідкладної та планової медичної допомоги чи консультацій, а також доступність ресурсів публічної бібліотеки тощо.

У сфері сучасних інформаційно-комунікаційних технологій офіційний веб-сайт органу місцевого самоврядування є найважливішим інструментом для сприяння взаємодії органів влади та різних зацікавлених сторін, зокрема громадян, бізнесу та ЗМІ.

За умови ефективного використання ця платформа може значно підвищити ефективність та результативність різноманітної діяльності органу управління — від полегшення доступу до інформації та просування місцевої громади до надання послуг жителям і підприємствам. Крім того, веб-сайт виступає як потужний інструмент для демократизації управління в місцевій громаді, значно спрощуючи доступ до публічної інформації, забезпечуючи зворотний зв'язок із громадою та заохочуючи до участі в обговореннях

нагальних проблем та формулюванні необхідних рішень.

На застосування та використання цього інструменту в управлінській діяльності впливають різні політичні, фінансові, організаційні та додаткові фактори. Зауважимо, що наявність регіональної політики щодо просування електронного управління та придатність відповідних програм від органів місцевого самоврядування є суттєвими політичними факторами. Організаційні аспекти стосуються ступеня інтеграції ІКТ в операційні процедури органів влади, а також реструктуризації цих процесів для ефективного використання можливостей ІКТ.

На ефективність офіційних державних сайтів впливає запит суспільства на нові шляхи взаємодії з владою. Очевидно, що створення веб-сайту має включати конкретні цілі та завдання, які стосуються основних операцій керівного органу.

Основною метою є репрезентація, що передбачає створення простої цифрової візитної картки. Для цього веб-сайт повинен містити вичерпну інформацію та контактну інформацію, добірку ілюстрацій та огляд характеристик установи.

Наступна мета стосується іміджу, що передбачає формування уявлення про орган влади як про сучасну інституцію, що динамічно розвивається та має значний потенціал, використовуючи у своїй діяльності передові інформаційні технології. Реалізація цієї мети значною мірою залежить від ретельного розгляду, продемонстрованого в зусиллях дизайнера.

Мета розповсюдження інформації охоплює всебічне представлення деталей щодо діяльності установи, можливостей, сфер діяльності, впливу, програм і послуг. Завдяки максимальному збільшенню доступності інформації зменшується навантаження на альтернативні канали зв'язку та співробітників. Реалізація цієї мети потребує великих зусиль у обробці та розповсюдженні інформаційних матеріалів.

Наступна мета – реклама, яка відіграє значну роль у формуванні сприятливого сприйняття як закладу, так і території, яку він представляє.

Реалізація цієї мети вимагає значних зусиль, спрямованих на просування та рекламу сайту. Серед різних цілей особливе значення має зворотно-комунікативний аспект, оскільки він сприяє спілкуванню між владою та населенням.

Досягнення цієї мети передбачає створення різноманітних форумів, гостьових книг та кімнат спілкування на веб-сайті, що дозволяє різним соціальним групам населення звертатися до органів влади зі своїми скаргами, запитами та пропозиціями або брати участь у дискусіях щодо конкретних проблем, що викликають занепокоєння [29].

Для оцінки експерти сформулювали 73 індикатори, які розділили на чотири окремі групи: змістовність офіційних веб-сайтів, їх зручність у використанні, сприяння залученню громадян до діяльності місцевого самоврядування та послуги, які пропонуються через ці веб-сайти.

За результатами дослідження лідерами загального рейтингу стали офіційні сайти Одеси, Херсона, Хмельницького та Вінниці. Крім того, офіційний сайт Сум відзначився в номінації «Контентний контент», а офіційний сайт Херсона лідирував у категорії «Послуги».

У номінації «Практичність використання» разом лідирували офіційні сайти Борисполя та Дніпра, а в категорії «Громадянська участь» найкращими визнали офіційні сайти КМДА. Однак, незважаючи на поширення державних веб-сайтів, важливо зазначити, що доступні для громадян способи спілкування з урядом через ці платформи залишаються досить обмеженими.

На веб-сайтах державних установ часто відсутні механізми «зворотного зв'язку», які б дозволяли громадянам ділитися своїми баченнями та думками щодо діяльності уряду, проблем, які вирішуються, та виконання державних програм. Особливо це стосується влади на регіональному рівні.

Крім того, помітна відсутність інтерактивних онлайн-сервісів, які обслуговують як громадян, так і суб'єктів господарювання. Відчутно повільними темпами просувається впровадження криптографічних систем та інших заходів захисту інформації в органах державної влади. Тим не менш,

незважаючи на ці виявлені недоліки, важливо визнати, що електронна взаємодія як спосіб взаємодії з громадянами стає дедалі ефективнішою. Ця форма спілкування стала невід'ємною складовою сучасного демократичного суспільства.

Створення офіційних веб-сайтів органів державної влади має на меті сприяти різноманітним формам комунікації в найбільш ефективний спосіб, що обумовлює необхідність впровадження низки комунікаційних інструментів, призначених для інформування населення про стратегічні ініціативи та повсякденну діяльність урядових органів та інших державних установ.

Логін створення офіційних веб-сайтів обґрунтовується новими можливостями, які вони створюють для забезпечення безперервного зворотного зв'язку, дозволяючи враховувати точку зору кожної людини щодо важливих державних проєктів. Крім того, ці платформи дозволяють організувати Інтернет-конференції — глобальні публічні дискусії, де всі зацікавлені сторони можуть брати участь у зручній для них спосіб, впливаючи таким чином на прийняття державних рішень.

Веб-сайти органів місцевого самоврядування є основним засобом комунікації між владою та громадою, кількість відвідувань яких щорічно зростає.

Далі, вважаємо за доцільне, звернути увагу на головні пріоритети при створенні зручного та доступного веб-сайту.

По-перше, дуже важливо, щоб сайт містив систему керування контентом (CMS), яка є одночасно швидкою та зручною для користувачів, що забезпечить швидке та легке оновлення сайту. Крім того, сайт має бути розроблений таким чином, щоб бути адаптивним, що покращує доступність для користувачів мобільних пристроїв.

Хоча чіткий дизайн-код для офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування ще належить створити, рекомендації, викладені в постанові Кабінету Міністрів щодо оформлення коду для офіційних веб-сайтів органів

виконавчої влади, можуть слугувати корисною довідкою. Ці вимоги також достатньо адаптовані до муніципального контексту.

Щоб покращити веб-сайти відповідно до сучасних стандартів необхідно використовувати попередньо розроблені веб-елементи, таким чином уникаючи витрат, пов'язаних із створенням дизайну з нуля, включаючи спеціалізований макет і програмування. Наприклад, система дизайну державних сайтів України пропонує різноманітні безкоштовні веб-елементи та набори шрифтів. Крім того, цей ресурс містить вказівки щодо проведення опитувань користувачів, наповнення сайту високоякісним вмістом і забезпечення доступності для різних груп користувачів.

Сайти органів місцевого самоврядування мають бути доступними для всіх представників громади. Отже, дуже важливо, щоб ці сайти відповідали різноманітним потребам користувачів, у тому числі із вадами зору, слуху, опорно-рухового апарату чи мовлення.

Наприклад, питання доступності сайту для людей з вадами зору продовжує залишатися актуальним в Україні. У контексті оцінки підзвітності міста нами було оцінено веб-сайти міських рад, щоб визначити доступність версій для людей із вадами зору, виявивши, що лише 16 із 50 міст запропонували такі адаптації для своїх сайтів.

Створення зручного веб-сайту неможливе без урахування точок зору безпосередніх користувачів. Важливо вивчати потреби користувачів як на початку розробки, так і протягом усього робочого етапу веб-сайту.

Дослідження можна проводити за допомогою анкет або шляхом організації фокус-груп. Перед початком процесу бажано окреслити основний набір питань і встановити основні цілі дослідження. На цій основі можна розробити найефективнішу модель вибірки та методологію дослідження.

Крім того, професійні технічні інструменти, включаючи теплові карти, можуть використовуватися для вивчення поведінки користувачів на веб-сайті. Додатково можуть бути проаналізовані звіти щодо задоволення запитів на інформацію, які згідно із Законом України «Про доступ до публічної

інформації» зобов'язані оприлюднювати органи місцевого самоврядування.

Завдяки таким дослідженням можна визначити основні тенденції: найбільш відвідувані розділи сайту, коливання кількості відвідувачів з плином часу та легкість, з якою запитувану інформацію можна знайти.

У ході щорічної оцінки міст України команда ініціативи «Прозорі міста» Transparency International Україна перевіряє доступність інформації на офіційних сайтах міських рад.

Значна більшість цих сайтів (89%) спілкуються з асоційованими платформами, які називають «дружніми» сайтами, включаючи ЗМІ та громадські організації. Проте лише половина з цих сайтів має функціональну систему електронних звернень та надає статистику щодо звернень громадян.

На більшості сайтів відсутні такі функції: «Публікація статистики щодо відповідей на звернення громадян», «Онлайн приймальня міського голови», «Можливість підписатися на розсилку, зареєструвавши електронну адресу в базі розсилки», та «Онлайн опитування громадськості щодо актуальних проблем територіальної громади» (табл. 2.1).

Мінімальна увага приділяється певним інструментам, зокрема можливості відстежувати статус електронного звернення, залишати коментарі через соціальні мережі, залишати відгуки про сайт, коментувати новини та інформаційні оновлення, а також представлення громадських організацій у соціальних мережах разом з їх інтеграцією.

Загалом веб-сайти, як правило, виявляють мінімальну увагу до відгуків громадськості. Лише 17% сайтів отримали результат, що перевищує п'ятдесят відсотків у цій області. Більшість сайтів, а саме 55, отримали або нуль, або дуже низький бал, реалізувавши лише від 1 до 3 із 12 призначених інструментів.

На більшості сайтів відсутні тематичні розділи, присвячені окремим цільовим групам, а також можливості повідомити про правопорушення та корупційні дії. Крім того, відсутні реєстраційні форми для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, які можна завантажити, а також бланки заяв та

інших документів, необхідних для отримання дозволів, а також бланки різноманітних заяв та документів щодо субсидій, приватизації землі тощо.

Таблиця 2.1 – Аналіз наявності інструментів для встановлення зворотнього зв'язку з громадськістю

Інструменти зворотнього зв'язку з громадськістю	Кількість сайтів, на яких інструмент	
	відсутній (0 балів)	наявний (1 бал)
Функціонування системи електронних звернень на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування	49	51
Можливість прослідкувати опрацювання е-звернення	90	10
Наявність представлення ОМС у соціальних мережах та інтеграція з ними	87	13
Можливість залишити коментар через соціальну мережу	86	14
Оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян	58	42
Оприлюднення на сайті статистики відповідей на звернення громадян	63	37
Наявність онлайн-приймальні міського голови	68	32
Можливість підписатись на розсилку новин (через RSS, шляхом реєстрації e-mail в базі розсилки)	77	23
Проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади	73	27
Наявність та зв'язок із сайтами-партнерами («дружні» сайти – ЗМІ, громадські організації тощо)	11	89
Можливість висловити думку про сайт	92	8
Можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення?	85	15

Джерело: складено автором

Станом на сьогодні уявлення користувачів про Інтернет-портали органів місцевого самоврядування свідчать про те, що основними мотивами створення офіційних веб-сайтів є, з одного боку, надання важливої та цінної інформації громадянам, а з іншого – формальне представництво урядового органу в онлайн-сфері. Різноманітні соціологічні дослідження, проведені щодо задоволеності користувачів державними веб-сайтами, виявили значний попит як на якість контенту, так і на інтерактивність цих онлайн-ресурсів.

Частіше відвідувані розділи охоплюють бази законодавчих та

нормативних актів, а також аналітичну та контактну інформацію, окрім публікації оголошень та новин.

Однак цього недостатньо, оскільки інтерактивні технології продовжують швидко розвиватися, користувачі не просто вимагають, а радше очікують, що держава забезпечить зворотній зв'язок з державними службовцями, дозволить подавати звіти в електронному вигляді та полегшить доступ до форм через Інтернет. Враховуючи принципи електронної демократії, певні елементи взаємодії з користувачами вже мають стати стандартною практикою на офіційних сайтах державних органів, зокрема: онлайн-форуми; форми для подання електронних петицій; форми електронних консультацій; опитування на різноманітну тематику; форми для відгуків користувачів на різноманітні теми; веб-конференції з найбільш актуальних питань управління та життя громади; послуга розповсюдження новин і новинна стрічка RSS доступна за запитом; сервіс відеоархіву виступів, зустрічей, засідань парламенту тощо.

Початково всі перераховані аспекти являють собою сервісні елементи взаємодії влади з громадянами через офіційні Інтернет-представництва. З цієї основи стає можливим обговорювати взаємодію електронних сервісів, яка спеціально спрямована на задоволення потреб користувачів у послугах управління через офіційні онлайн-платформи державних органів.

Важливо визнати, що кілька веб-сайтів були створені під особливим впливом або як наслідок міжнародних ініціатив, спрямованих на місцеве самоврядування, які були здійснені (або зараз реалізуються) у різних містах. Майже половина цих сайтів (48%) розроблені відповідним відділом міськвиконкому міської ради за участю приватних осіб у двох інстанціях.

У чотирьох містах функціонують регіональні центри, які функціонують як комунальні підприємства комп'ютеризації та інформаційних технологій.

о переваг інформації, доступної в Інтернеті, можна віднести наступне:

- розміщення імен та прізвищ керівників на всіх Інтернет-сайтах разом із описом структури та управління організацією;

- огляд основних обов'язків і юридичних засад, що регулюють діяльність організації, зокрема опублікування нормативних актів, що стосуються відповідних суб'єктів, і збірку юридичних документів, які контролюють їх діяльність;

- надання переліку основних функцій різних структурних підрозділів із зазначенням повних імен та по батькові їх відповідних керівників, але без відповідних електронних адрес.

До недоліків такого способу комунікації можна віднести:

- суттєвий брак вичерпної інформації щодо регуляторної діяльності на онлайн-платформах відповідних установ, зокрема щодо підготовки проектів регуляторних актів та внесення змін до них, повідомлень про оприлюднення таких проектів, самі проекти, аналіз їх регуляторного впливу та звіти про результативність прийнятих регуляторних актів органом управління;

- неузгодженість дизайну веб-сайтів органів державної влади, що зумовлює необхідність пошуку інформації про їхню діяльність у заголовках, що відрізняються від одного сайту до іншого;

- велика кількість загальної інформації на окремих сайтах, що спонукає користувачів шукати деталі діяльності державного органу в журналістських матеріалах (новинах), розміщених на цих сайтах;

- відсутність на деяких платформах інформації щодо цільових програм, які виконуються відповідними державними органами, з періодичною заміною такої інформації різними посиланнями.

Отже, існує помітний дефіцит повної та систематичної інформації щодо стану виконання цих програм.

Доступні звіти про діяльність окремих органів державної влади, розміщені на різних Інтернет-ресурсах, однак у постанові КМУ не передбачено окремого розділу для публікації відповідних звітів.

Крім того, не всі органи влади надають приклади документів та додаткових матеріалів, необхідних громадянам, які бажають звернутися до органів влади. Зокрема, лише обмежена кількість сайтів пропонує

інформацію щодо розгляду звернень громадян.

Години прийому та особи, відповідальні за прийом громадян, зазвичай відображаються на більшості сайтів, однак вичерпний перелік із детальним описом процедур, необхідних для прийому, часто відсутній.

Крім того, оновлення Інтернет-ресурсів впроваджуються непостійно. У світлі цих зауважень вважаємо доцільним:

- для активізації пошуку інформації необхідно уніфікувати аналітичну та інформаційну рубрики на сайтах органів державної влади;

- на цих сайтах має бути чітко визначено розміщення звітів про діяльність органів державної влади щодо виконання цільових програм, зокрема інформаційних, аналітичних та статистичних даних, а також питань бюджетного забезпечення;

- необхідно забезпечити розміщення на сайтах центральних органів влади обов'язкових зразків документів для звернення громадян;

- запровадити розділ, присвячений діяльності громадських рад при центральних органах влади;

- має бути надана вичерпна інформація щодо регуляторної діяльності органу, зокрема плани підготовки проектів регуляторних актів та змін, повідомлення про оприлюднення цих проектів, самі проекти, аналіз їх регуляторного впливу та звіти про ефективність прийняті органом нормативні акти;

- слід сприяти більш системному підходу до оновлення інформації на Інтернет-ресурсах, зокрема новин, вакансій, конкурсів;

- нарешті, необхідно запровадити класифікацію актуальних новин, пов'язаних із діяльністю відповідного органу, на його сайтах.

Важливо зазначити, що електронне врядування в органах місцевого самоврядування зараз знаходиться на початковій стадії. Більшість документів поширюється виключно в друкованому вигляді.

Відсутність єдиної бази даних у різних державних установах призводить до дублювання інформації та повторних фінансових витрат.

Доступні для громадян способи взаємодії з владою через веб-сайти або обмежені, або зовсім відсутні.

Крім того, бракує інтерактивних онлайн-сервісів, орієнтованих як на громадян, так і на суб'єктів господарювання.

Потребують більш ефективного вирішення питання щодо створення закритої спеціалізованої інформаційної мережі для внутрішніх транзакцій разом із впровадженням криптографічних систем і різних методів захисту інформації, яка охоплює персональні дані, такі як цифрові електронні підписи, електронні ключі та смарт-картки.

2.3. Оцінка стану впровадження електронного врядування в Кропивницькій міській раді

Далі, вважаємо за доцільне, провести оцінку стану впровадження електронного врядування в Кропивницькій міській раді.

Так, наприклад, при дослідженні порталу Кропивницької міської ради в рамках розробки організаційного механізму впровадження електронного документообігу (рис. 2.1-2.2) важливо виявити поточні недоліки та проблеми, які, в свою чергу, перешкоджають розпорядженню Кропивницької міської ради щодо експериментального впровадження системи електронного документообігу АСКОД, яка дозволяє автоматизувати процеси, пов'язані з вхідною та вихідною кореспонденцією, управлінськими завданнями, офіційними повідомленнями, зверненнями громадян та юридичних осіб, проектами документів, фінансовими документами, договорами та законодавством.

Система електронного документообігу «АСКОД» має вбудовану можливість маршрутизації.

Основи функціонування електронного документообігу в організації ґрунтуються на нормативних положеннях статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», а також законів України «Про електронні

довірчі послуги» та «Про електронні документи та електронний документообіг». Крім того, про це йдеться в постановах Кабінету Міністрів України, зокрема постанові від 17.01.2018 р. № 55, яка стосується різних аспектів документування управлінської діяльності.

The image shows a screenshot of the website for the Kropyvnytskyi City Council. At the top, there is a dark blue header with the council's logo and name 'КРОПИВНИЦЬКА МІСЬКА РАДА' and the email 'kmyk@krmr.gov.ua'. Below the header is a navigation menu with items like 'Міська влада', 'Міська рада', 'Новини', 'Виконавчі органи', 'Публічна інформація', and 'Громадянам'. The main content area is titled 'Зворотний зв'язок' and contains a form with the following fields: 'ПІБ:', 'Електронна адреса:', 'Контактний телефон:', and 'Тема повідомлення:'. There is also a 'Надіслати' button at the bottom of the form.

Рисунок 2.1 – Графічне відображення сторінки «Звернення громадян» Кропивницької міської ради

Джерело: складено автором на основі [13]

Важливо наголосити на першочергових питаннях, пов'язаних з електронним документообігом в організаційній структурі Кропивницької міської ради. До цих питань належать:

- недотримання структурними підрозділами встановлених термінів опрацювання проектів нарядів, що суперечить вимогам зазначених нормативних документів, а саме Положення та Технологічної карти;
- недотримання структурними підрозділами послідовності погодження проектів наказів відповідно до технологічної карти.

Організація електронного документообігу є недостатньою, що пов'язано з обмеженням функціональності системи електронного документообігу «АСКОД», яка відповідає за автоматизацію моніторингу та контролю процесів погодження проектів наказів. Крім того, існують проблеми з неналежним оформленням доручень учасниками процесів

погодження, а також відсутністю механізму відкликання проектів доручень, які втратили актуальність у системі електронного документообігу.

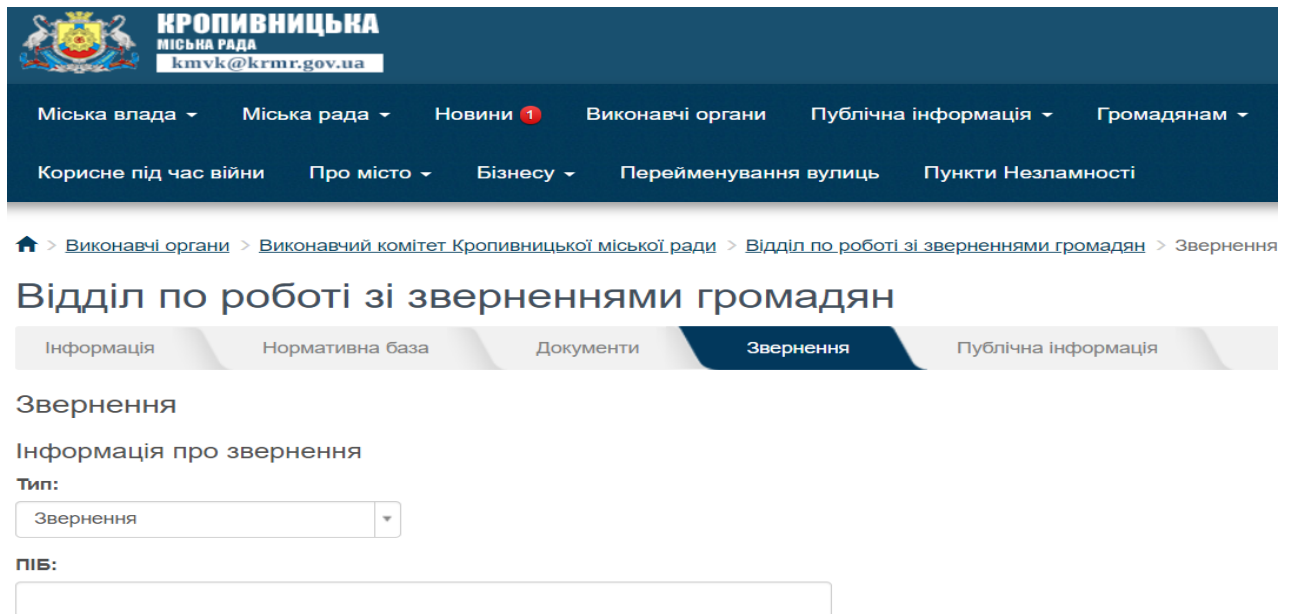


Рисунок 2.2 – Графічне відображення сторінки «Відділ по роботі зі зверненнями громадян» Кропивницької міської ради

Джерело: складено автором на основі [13]

Крім того, існує неналежний рівень централізованого контролю за процедурами, пов'язаними з веденням проектів наказів. Варто звернути увагу на те, що мають місце дублікати погоджень проектів наказів у паперовому вигляді після їх візування в електронній системі. Отже, необхідно підвищити ефективність системи електронного документообігу Кропивницької міської ради шляхом доопрацювання її програмного забезпечення, впровадження централізованої системи контролю в Апараті та, зокрема, підвищення виконавчої дисципліни в усіх структурних підрозділах Кропивницької міської ради.

Зазначені принципи сприяють вдосконаленню організаційного механізму впровадження електронного документообігу в Кропивницькій міській раді.

Отже, було визначено, що ефективність поточного механізму можна підвищити шляхом включення принципів, пов'язаних із формуванням,

виконанням та сталістю систем електронного документообігу, які включають: стандартизовані технічні протоколи та уніфіковану сумісність; забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних, а також державних електронних інформаційних ресурсів; задоволення інтересів і запитів користувачів системи; забезпечення зручності програмного забезпечення; створення правових засад поширення електронної інформації серед електронних інформаційних систем та джерел інформації місцевих органів виконавчої влади та роз'яснення методів і результатів, пов'язаних із розгортанням систем електронного документообігу.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Особливості реалізації концепції електронного урядування в діяльності органів місцевого самоврядування

Міністерство цифрової трансформації України на своєму офіційному веб-сайті окреслює мету досягти повного (100-відсоткового) переходу на надання державних послуг онлайн до 2024 року. Ця мета є цілком розумною в країні, де за статистичними даними 94,5% населення користується Інтернетом. Чи свідчить ця значна кількість користувачів Інтернету в Україні про те, що і населення, і влада майже повністю готові брати участь у комунікації шляхом використання цифрових технологій? Підґрунтям для такого переходу має бути передусім законодавство. Цифрова трансформація державних послуг базується на двох ключових сферах: електронному уряді та електронній демократії.

Як зазначено в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, яка була схвалена Кабінетом Міністрів України 20 вересня 2017 року розпорядженням № 649, електронне урядування виступає як спосіб організації державного управління. Такий підхід спрямований на підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Формуванню нового типу держави, яка надає пріоритет потребам громадян, сприяють інформаційно-телекомунікаційні технології. Ця ініціатива узгоджується з Концепцією розвитку електронної демократії в Україні та супровідним планом заходів, який було схвалено Кабінетом Міністрів України 8 листопада 2017 р. розпорядженням № 797. Електронне урядування є соціальною динамікою, де громадяни та організації беруть активну участь у державотворенні та управлінні, поряд із місцевим

самоврядуванням, шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій у демократичних процесах. Такий підхід дає змогу: посилити участь громадян, ініціативу та залучення на національному, регіональному та місцевому рівнях до суспільних справ; підвищення прозорості процесів прийняття рішень і підзвітності демократичних інститутів; покращення реагування уряду на запити громадян; сприяння громадським дискусіям, одночасно підвищуючи обізнаність громадян щодо процесу прийняття рішень. Хоча деякі науковці можуть дещо розширити ці поняття, їх наявність в українському законодавстві свідчить про готовність держави до позитивних перетворень та спрощення різноманітних процесів шляхом впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Крім того, відповідно до ст. 18 п. 4 Закону України «Про електронні довірчі послуги» правова сила кваліфікованого електронного підпису прирівнюється до власноручного підпису та встановлюється презумпція еквівалентності між ними. Важливо підкреслити, що прийняття цих нормативних актів стало вирішальним фундаментом для вдосконалення українського законодавства, спрямованого на формування законодавчої бази для електронного урядування, зокрема в органах місцевого самоврядування. Після впровадження цих нормативних актів місцеві ради по всій країні ініціювали різні програми, спрямовані на вдосконалення електронного урядування на місцевому рівні.

Незважаючи на прогрес, жодна територіальна громада в Україні не перейшла повністю на електронну взаємодію з мешканцями та не надає послуг повністю в електронному форматі. Частково це пов'язано з різними думками спеціалістів і науковців щодо процесу надання адміністративних послуг в електронному вигляді. У своїй монографії «Електронні послуги в діяльності органів державного управління України» І.О. Тищенко виділяє два способи надання електронних послуг: один – це інформування про адміністративні послуги, а другий – одностороння взаємодія, яка включає прийняття або отримання документів в електронному вигляді. З моменту

виходу цієї монографії відбулися певні зрушення, оскільки практики запровадили третій спосіб: двосторонню взаємодію, яка дозволяє приймати та отримувати документи виключно в електронному вигляді. Крім того, стаття 9 Закону України «Про адміністративні послуги» визнає можливість надання адміністративних послуг за допомогою електронних засобів.

На державному рівні створено Єдиний державний портал адміністративних послуг для підтримки інформаційних систем та спрощення доступу до інформації через електронний кабінет користувача «Дія». Ефективність цього порталу стає очевидною майже відразу ж після порівняння з другим способом, оскільки він дозволяє здійснювати запити та отримувати результати надання адміністративних послуг повністю онлайн. Особливістю розвитку систем електронного урядування органами місцевого самоврядування є законодавча база, яка регулює порядок надання конкретних адміністративних послуг. У цій структурі чітко описано зразки подання заявок, вимоги щодо особистих підписів на документах та встановлені формати для результатів цих послуг та ін.

Важливим аспектом впровадження інструментів електронного урядування на місцевому рівні є фінансування розвитку цифрової інфраструктури. Створення офіційного веб-сайту міської ради, який містить електронні сервіси для реалізації електронної демократії, такі як електронні петиції, звернення та голосування, потребує значних витрат. Витрати, пов'язані з розробкою високоякісного програмного забезпечення, не залежать від фінансових ресурсів замовників, тому не всі громади мають фінансові засоби для створення необхідної цифрової інфраструктури для надання якісних цифрових послуг.

Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки окреслює загальний напрямок сталого регіонального зростання. У ньому наголошується, що нова політика регіонального розвитку має відповідати критичним викликам, які впливають на людей, інфраструктуру, економіку та природне середовище. Крім того, вона має на меті сприяти розвитку

культури співпраці та партнерства, яка заохочує взаємодію між громадянами та державними установами в питаннях розвитку [1].

Стратегія визначає кілька ключових завдань для інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність місцевого самоврядування:

- надання громадянам можливості взаємодіяти з владою через ІТ-платформи;
- підвищення прозорості та ефективності діяльності місцевих органів виконавчої влади;
- забезпечення організаційної та технологічної підтримки разом з дослідженнями, навчанням, моніторингом та просуванням ініціатив електронного урядування;
- створення основи для залучення громадськості до процесів прийняття рішень, впливу на державну політику і підвищення підзвітності уряду;
- створення середовища, сприятливого для зростання бізнесу, покращення інвестиційного ландшафту та сприяння економічному розвитку;
- заохочення демократизації навчальних закладів та вдосконалення управління освітою;
- забезпечення додаткового фінансування та залучення громадських творчих і організаційних ресурсів;
- забезпечення доступу громадян до відкритої державної інформації;
- надання точної та достовірної інформації про діяльність органів виконавчої влади;
- сприяння постійному діалогу та взаємодії між органами влади, громадянами та громадськими організаціями, налагодженню ефективного громадського контролю за діяльністю держави;
- розробка структури електронного уряду, яка надає пріоритет підпорядкованості роботи «знизу вгору», оптимізуючи системи державного управління за допомогою ІТ з мінімальними витратами.

Основною стратегією інтеграції технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування є проєктний підхід. Цей метод дозволяє використовувати регіональні ресурси та максимізувати потенціал волонтерської підтримки, одночасно шукаючи гранти з різних джерел, у тому числі міжнародних організацій. Державна стратегія регіонального розвитку на 2021–2027 роки окреслює декілька ініціатив, спрямованих на розвиток електронного урядування та електронної демократії на регіональному рівні, зокрема:

- для полегшення доступу громадян до адміністративних, соціальних і комерційних послуг необхідно досягти комплексного покриття міських територій, великих міст та прилеглих до них населених пунктів сучасними технологіями мобільного зв'язку та швидкісним Інтернетом;

- необхідно заохочувати інтеграцію інноваційних технологій у системи управління міським розвитком у відповідності з концепцією розумного міста (Smart City);

- усі заклади соціальної сфери мають бути оснащені широкосмуговим доступом до Інтернету на швидкості 100 Мбіт/с із забезпеченням відкритих зон Wi-Fi для відвідувачів та персоналу;

- пріоритетом є забезпечення доступності соціальних та адміністративних послуг;

- необхідно стимулювати розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у сільській місцевості, створюючи 100% сільських регіонів фіксованого широкосмугового доступу до Інтернету та охоплення мобільним Інтернетом для 95% населення, створюючи таким чином нові міжрегіональні зв'язки;

- крім цього, слід сприяти розвитку малого та середнього підприємництва у сільській місцевості, особливо у віддалених та малонаселених регіонах, за рахунок фінансових, методичних та організаційних ресурсів. Це включає доступне навчання підприємству в онлайн, офлайн та гібридному форматах, а також розширення мережі центрів

підтримки підприємництва «Дія. Бізнес». Ці центри, зокрема, забезпечуватимуть професійні консультації, участь у освітніх та дорадчих заходах, доступ до фінансування, можливості партнерства, інвестиційні ресурси та посилення комунікації між сільськими підприємцями та місцевими органами виконавчої влади і самоврядування.

- мета – гарантувати використання та управління Національним порталом для підприємців «Дія. Бізнес», який має на меті інформувати підприємців області про конкретні можливості та наявні організації підтримки підприємництва в регіоні, а також сприяти громадському діалогу між місцевими органами виконавчої влади, місцевого самоврядування та підприємницьким сектором;

- сприяти розвитку підприємництва в регіонах шляхом впровадження освітніх програм у школах та вищих навчальних закладах, забезпечення доступного (безкоштовного) навчання підприємців через безкоштовну онлайн-платформу «Дія. Бізнес», організації інформаційних кампаній, локальних заходів, фестивалів;

- здійснити заохочення місцевих закупівель (наприклад, інформаційної кампанії «Купуй локальне»), що сприяє зростанню малих і середніх підприємств регіону;

- виконання ініціатив «Від великого до малого», які сприяють співпраці між великими корпораціями та меншими підприємствами;

- також необхідно створити інструменти для сприяння залученню малих і середніх підприємств до ініціатив розумної спеціалізації;

- вкрай важливо інтегрувати всі регіони України в Європейську платформу розумної спеціалізації (S3 Platform), таким чином надавши цим регіонам доступ до ресурсів платформи;

- необхідно забезпечити електронну систему охорони здоров'я сучасними технічними, інформаційними та програмними ресурсами;

- важливо здійснити належне матеріально-технічне забезпечення закладів охорони здоров'я, у тому числі створити швидкісний доступ до

Інтернету та гарантувати сучасні технічні засоби для ефективної роботи електронної системи охорони здоров'я;

- повну цифровізацію закладів загальної середньої освіти слід здійснювати шляхом залучення різноманітних джерел фінансування та підвищення цифрових навичок педагогічного персоналу;

- необхідно докласти зусиль для підвищення цифрової грамотності сільського населення, зокрема через реалізацію проєкту «Дій. Цифрова освіта».

Для ефективного розвитку та впровадження електронного урядування як на державному, так і на регіональному рівнях рекомендується залучати проєктну діяльність, яка, серед інших завдань, інтегрує принципи та технології інформаційного суспільства в повсякденне життя громадян. Це передбачає використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, пропонування електронних послуг від органів державної влади та місцевого самоврядування, а також просування новітніх технологій для заохочення участі громадян у процесах прийняття рішень.

Реалізація міні-проєктів стимулюватиме оновлення та розширення суспільних ціннісних парадигм, що зрештою підвищить довіру до держави та її політики. Об'єднавши інформаційні ресурси та служби органів державної влади з місцевими органами самоврядування, можна створити міцний національний інформаційний простір. Крім того, цей підхід дозволить оцінити готовність громадян використовувати інформаційні технології, оцінити їх переваги та відкрити нові програми, які безпосередньо впливають на їх життя, бізнес, спільноти, дослідження, освіту тощо.

Ми вважаємо, що для прискорення впровадження системи електронного врядування на місцевому рівні необхідно:

- забезпечити ефективну роботу та наповнення офіційних веб-сайтів (порталів) міста та місцевої влади;

- використовувати соціальні медіа та різні методи комунікації для взаємодії з громадськістю;

- надати громадянам реальні можливості впливати на формування та ухвалення управлінських рішень на місцевому рівні, зокрема через електронні петиції;
- надати доступ до відкритих даних;
- прозоро оприлюднювати інформацію щодо проєкту бюджету міста та звітувати про його виконання;
- розробляти програми інформатизації області, районів, міст;
- передбачити фінансування цих програм та ініціатив електронного урядування в обласних, районних та міських бюджетах;
- активізувати діяльність Центрів надання адміністративних послуг, у тому числі надання електронних послуг;
- виконати поступову відмову від паперової документації на користь повністю автоматизованої системи електронного документообігу;
- запровадити систему додаткового стимулювання персоналу, задіяного в утриманні державних інформаційних ресурсів, спрямовану на утримання наявних спеціалістів та залучення нових професіоналів у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій;
- просувати інформатизацію секторів міста та сприяти розвитку галузевих ініціатив електронного урядування (електронна медицина, електронна освіта, електронна торгівля, електронний транспорт, електронний туризм тощо).

Загалом, в Україні відбулися значні зміни щодо створення інфраструктури електронного урядування. На нашу думку, першочерговими перешкодами для швидкого розвитку цього сектору є проблема міжвідомчої взаємодії, яка полягає у відсутності відповідних нормативних актів та нормативно-технічних документів, а також уніфікованих формальних рішень щодо надання послуг органами виконавчої влади в дистанційному форматі. Важливо звернути увагу на ключові організаційні, технічні та правові компоненти, які необхідні для створення цілісної системи розповсюдження

електронних документів, а також на технології, які задіяні в наданні адміністративних послуг онлайн тощо.

3.2. Основні напрямки застосування концепції електронного врядування в діяльності органів місцевого самоврядування

Консультації є одним із найефективніших методів налагодження взаємодії між громадянським суспільством і місцевою владою. Якщо раніше відсутність можливостей для інтерактивного діалогу вимагала значно вищих людських і фінансових інвестицій, сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) спростили організацію та проведення публічних консультацій. Однак інтеграція цих консультацій у процеси управління на кожному етапі продовжує становити проблеми. Органи влади всіх рівнів мають надати пріоритет створення механізму, який використовує комунікативний потенціал як ресурс для ефективної реалізації політики. Нині багато органів влади все частіше використовують ресурси Інтернету, зокрема власні сайти, для залучення громадськості до суспільно важливих питань під час консультацій. Цей механізм є життєво необхідним і має бути ключовим у центрі уваги місцевих органів влади.

Співвідношення між самоврядуванням і громадською думкою спонукає до дослідження підвищення ефективності управління через електронні консультації (е-консультації). Цей підхід слугує механізмом для місцевих органів влади, як спосіб взаємодіяти з різними суспільними інфраструктурами, спираючись на досвід розвинених країн у всьому світі.

Традиційний спосіб проведення консультацій шляхом оприлюднення проєктів регуляторних актів поширений в Європейському Союзі, Канаді, Австралії та Новій Зеландії. Ці консультації позначаються назвами, які відповідають їх призначенню.

Документи можна класифікувати як «білі» або «зелені». «Білі» документи деталізують політичні (стратегічні) наміри уряду або окреслюють

пропозиції щодо реалізації цих планів. «Зелені» документи служать документами для обговорення, які порушують запитання та пропонують альтернативні відповіді, а також вказівки щодо того, як брати участь у процесі консультацій для конкретних цільових груп, визначених організаторами опитування, як правило, урядом. У цих країнах звичайна практика консультацій успішно перейшла в цифрову сферу, сприяючи електронній взаємодії між громадськістю та владою.

Створення в західних країнах відділів, які займаються інформаційною політикою, комунікаційними стратегіями та консалтингом, демонструє практичність формалізації функцій управління. Такий підхід відповідає потребі у більш ефективній співпраці як всередині окремих інституцій, так і між державними органами та приватним сектором, чому сприяє послідовне застосування консультацій та інших методів залучення громадськості до політичних справ. Ці відділи відповідають за розробку комунікаційних стратегій, управління зв'язками з громадськістю та забезпечення доступу громадськості до інформаційних ресурсів. Їхні зусилля зосереджені на розумінні запитів, потреб і очікувань громадськості, а також забезпечують зворотній зв'язок і гарантують, що основна інформація всебічно розуміється населенням. Здійснюючи низку різноманітних ініціатив, спрямованих на сприяння конструктивному комунікаційному середовищу, очікується, що вони сприятимуть широким публічним дебатам і дискусіям, які справді відображатимуть національні інтереси та суспільні цінності.

Більш демократична форма консультацій передбачає вивчення громадської думки, дозволяючи громадянам взаємодіяти в інтерактивному режимі. Це означає, що учасники не обмежуються вибором із заздалегідь визначених відповідей; замість цього вони можуть запропонувати власні унікальні відповіді та поставити альтернативні запитання іншим респондентам під час консультацій. Розширені можливості для ширшого залучення громадян до обговорення урядової політики виникають із інтерактивних можливостей, які сприяють ІКТ.

Переваги використання інформаційних технологій державними органами особливо стають очевидними під час консультацій із залученням усіх верств суспільства. Зокрема, створення розділу опитування на офіційному веб-сайті органу влади дає чіткі результати, які можна використовувати в подальших зусиллях.

Громадські консультації проводяться з метою залучення громадян до управління справами, надання їм можливості вільного доступу до інформації про дії органів виконавчої влади, сприяння прозорості, відкритості та публічності цих суб'єктів. Крім того, ці консультації мають на меті сприяти структурованому діалогу між громадськістю та владою, покращуючи якість підготовки та прийняття рішень із важливих питань, що впливають на державне та суспільне життя, враховуючи при цьому громадську думку та сприяючи залученню громадян до розробки відповідних пропозицій.

Ми виділили десять основних стратегій ефективних електронних консультацій:

1. Організація електронних консультацій.

Планування електронних консультацій наперед є важливим для органів влади. Їм необхідно визначити тип інформації, якою буде ділитися цільова аудиторія, і формат, у якому вона буде представлена. Крім того, важливо визначити тривалість цих консультацій, визначити, хто контролюватиме їх, і розглянути, як зібрана інформація буде узгоджуватися з поточними розробками та графіками прийняття рішень.

2. Докази готовності.

Важливо, щоб органи влади продемонстрували чітку готовність брати участь в електронних консультаціях і прозоро повідомляти про цей намір із самого початку. Це передбачає інформування громадян про цілі консультацій — наприклад, визначення нових питань політики, створення нормативно-правових актів та оцінку впровадження політики — разом із деталями щодо того, де будуть оприлюднені результати та як вони будуть використані.

3. Забезпечення захисту особистої інформації.

Особам, залученим до електронних консультацій, мають бути запропоновані гарантії захисту персональних даних. Специфіка захисту персональних даних залежить від обраного методу збору даних, незалежно від того, чи передбачає вона анонімні відповіді, онлайн-реєстрацію чи паролі доступу для обмежених груп.

4. Пристосування методів до конкретної аудиторії.

Важливо, щоб органи влади визначили коло учасників, точку зору яких вони бажають залучити, наприклад, широку громадськість, експертів і молодь, а також адаптували електронні консультації відповідно до їхніх очікувань і здібностей, включаючи міркування щодо мови та термінології. Крім того, органи влади повинні запропонувати додаткову підтримку, щоб допомогти особам з інвалідністю чи соціально ізольованим в участі в електронній консультації.

5. Поєднання електронних консультацій зі звичайними методами. Важливо вивчити можливість інтегрувати традиційні методи, такі як громадські слухання та «круглі столи», поряд з електронними консультаціями. Очікується, що багатоканальна стратегія буде більш ефективною для залучення та охоплення громадян порівняно з підходом, який залежить виключно від одного методу та каналу.

6. Адаптація та тестування засобів.

Перед початком електронних консультацій важливо переконатися, що вибрані інструменти, такі як програмне забезпечення та анкети, пройшли пілотне тестування. Потрібна адаптація з боку влади.

Технології, отримані на основі відгуків учасників, будуть використані для точного визначення перспективних ІКТ для майбутніх консультацій, наприклад, таких як текстові повідомлення з мобільного телефону.

7. Заохочення віртуальних консультацій.

Ресурси та зусилля повинні бути спрямовані на інформування потенційних учасників про майбутню електронну консультацію та способи їх участі, наприклад, через прес-конференції, рекламні оголошення, посилення

на веб-сайти та електронні листи. Крім того, органи влади повинні шукати зовнішніх партнерів, включаючи неурядові організації та бізнес-асоціації, щоб допомогти підвищити обізнаність і заохотити участь.

8. Перевірка результатів.

Органам влади важливо гарантувати, що вони володіють достатнім часом, ресурсами та знаннями для проведення всебічного аналізу інформації, зібраної під час електронних консультацій. Використання закритих запитань або запитань із варіантами відповідей дозволяє автоматично обробляти відповіді, тоді як відкриті запитання вимагають значно більше часу та людських ресурсів для оцінювання. Це міркування слід враховувати з самого початку планування електронних консультацій.

9. Надання зворотного зв'язку.

Результати електронних консультацій мають бути негайно оприлюднені громадськості, а учасники мають бути в курсі майбутніх етапів процесу формування політики. Органам влади важливо гарантувати, що учасники розуміють, як результати консультацій вплинуть на прийняття подальших рішень.

10. Оцінка консультаційного процесу та його ефектів.

Оцінка процесу має на меті виявити основні питання, порушені під час консультацій, оцінити, чи була цільова група адекватно представлена, і оцінити рівень задоволеності учасників. Щоб визначити вплив внесків учасників на остаточні політичні рішення, уряди оцінюють ефективність цих консультацій. Важливо, щоб результати оцінки були широко поширені, оскільки це може сприяти продуктивній громадській дискусії щодо переваг і недоліків електронних консультацій.

Зосередження уваги на посиленні прямого доступу осіб до органів влади через Інтернет демонструє новий етап в еволюції державно-приватного партнерства, включаючи співпрацю з неурядовими організаціями та бізнес-асоціаціями. Однак, незважаючи на те, що багато людей вірять у значний

потенціал ІКТ, наразі вони служать лише як доповнення до звичайних методів громадських консультацій.

У рамках нашого дослідження ми пропонуємо модернізувати структуру офіційного веб-сайту Кропивницької міської ради шляхом реалізації проєкту електронних консультацій. Основною метою інтеграції передових технологій у діяльність органів місцевого самоврядування є створення онлайн-представництва ради. Ця ініціатива поступово підключатиметься до єдиної мережі інтернет-представництв державних органів та глобальної інформаційної мережі Інтернет, сприяючи функціонуванню послуг у режимі реального часу та забезпечуючи, щоб щоденна взаємодія між громадянами та офіційними представниками органів місцевого самоврядування була максимально простою, зрозумілою та доступною.

Запропонована система сайту Кропивницької міської ради сприяє взаємодії посадових осіб органів влади, представників бізнесу, громадських організацій, ЗМІ та пересічних громадян за допомогою інформаційних технологій.

В першу чергу, онлайн-присутність органів влади має бути багатомовною, включати контент як українською, так й англійською мовами, а також містити необхідні компоненти сервісу, такі як навігатор сайту, розділ новин та інтернет-приймальня.

Щодо основних рубрик, то пропонуємо включити в його структуру такі ключові розділи:

- міське самоврядування;
- нормативні акти;
- соціальна сфера;
- місто;
- інтернет-приймальня;
- інвестиційна діяльність;
- єдиний дозвільний офіс;
- соціальна карта міста.

Кожен головний відділ Інтернет-представництва буде поділено на підрозділи, що організує наступну структуру:

1. Розділ «Міське самоврядування» пропонуємо поділити на такі окремі підрозділи:

- очільник органів влади – у цьому розділі детально описано біографію, повноваження та програму дій голови;

- управлінська рада – тут міститься інформація про статус та повноваження ради, положення про неї, відомості про секретаря ради, а також різні постійні комісії, групи та фракції, а також план роботи ради;

- виконавчий комітет – у цій частині викладено організаційну структуру виконавчого комітету, в тому числі склад його відділів, контактні телефони та час прийому посадових осіб виконавчого комітету.

2. Розділ «Нормативні акти». У цьому розділі представлено чітку класифікацію як проектів рішень, так і остаточних рішень виконавчого комітету та управлінської ради, а також базу даних із зразками форм документів, які можна завантажити та роздрукувати.

Крім того, в розділі має бути присутнім сервіс «Проектні рішення для ознайомлення та обговорення». Цей сервіс дозволяє кожному громадянину за допомогою спеціальної форми подати свої пропозиції щодо того чи іншого рішення.

3. Розділ «Соціальна сфера» стосується життєво важливих аспектів життя міста, зокрема освіти, охорони здоров'я, соціального страхування, захисту населення. Це також культура і духовність, спорт і відпочинок, справи сім'ї та молоді, інвестиційні ініціативи, розвиток бізнесу, житлово-комунальне господарство, архітектура і містобудування, торгівля, комунальна власність, а також сфери зв'язку та інформації тощо.

4. Розділ «Місто». Цей розділ повинен містити подробиці щодо місцевої історії, а також його символи та додаткову доречну інформацію.

5. Розділ «Інтернет-приймальня» передбачає цифрову взаємодію між міською владою та громадою через спеціальний інтерактивний сервіс

«питання-відповідь». Цей сервіс є ключовим інструментом для полегшення комунікації між владою та громадою на платформі.

Основними завданнями розділу «Інтернет-приймальня» є:

- моніторинг стану звернень, скарг, пропозицій громадян;
- можливість брати участь в інтерактивному обговоренні ініціатив щодо розвитку міста чи регуляторних заходів міської ради;
- забезпечити прозорість процесу прийняття управлінських рішень.

Основними задачами розділу «Інтернет-приймальня» є:

- налагодження методів публічних консультацій;
- проактивний доступ до важливої соціальної інформації,
- дискусії навколо антикорупційних тем;
- збір та вивчення даних про загальні й експертні уявлення громадян про доступність інформації;
- стимулювання зацікавленості відповідних бізнес- та медіа-секторів, громадських організацій, академічних спільнот щодо використання можливостей впливу на прийняття рішень із важливих суспільно-політичних питань.

Тому ми вважаємо, що розділ «Інтернет-приймальня», в першу чергу, сприятиме прозорості в місцевому управлінні, допоможе мінімізувати залежність громадянина чи організації від свавілля чиновника, а отже, допоможе у боротьбі з корупцією.

Окрім розділів рубрик, розміщених на головній сторінці онлайн-платформи, користувач матиме можливість ознайомитися з оголошеннями та місцевими новинами, переглянути культурно-мистецький календар (з висвітленням культурних подій, які зараз відбуваються), перевірити обмін валюти та взяти участь в інтерактивному опитуванні, яке охоплює різні аспекти життя громади. Оскільки веб-сайт Кропивницької міської ради продовжує розвиватися, на його платформі планують запровадити додаткові рубрики:

- деталі для громадян щодо послуг управління та як до них отримати доступ;
- інструкції щодо звітності та відповідальних щодо виконання цих послуг;
- деталі про використання бюджету, статистичну інформацію тощо.

Основні переваги інтеграції Інтернет-приймальні в рамках місцевого управління:

- можливість у будь-який момент звернутися із запитом до міського голови;
- максимальна ясність і легкість в отриманні відповідей;
- захист конфіденційності інформації;
- орієнтація місцевої влади на погляди громадян під час прийняття рішень.

Крім того, для посилення впровадження технологій електронної демократії на сайті пропонуємо розробити інтерактивну платформу для електронних консультацій «Коментарі».

У перспективі необхідно створити на офіційному інтернет-ресурсі місцевої ради зручний механізм розгляду звернень громадян, поданих в електронному вигляді. Міському голові, його заступникам та керівникам філій необхідно надати особливий функціонал, для цього потрібно створити окремий розділ на сайті. В інструкціях щодо роботи електронної приймальні має бути передбачено, що на термінові запити відповідь надається протягом 5 днів, а на звернення, які потребують додаткового збору, аналізу та підготовки, – протягом 15 днів. Крім того, запитання та відповіді, представлені на інтернет-платформі, будуть інтерактивними та доступними для інших користувачів.

Вкрай важливо створити рамки для залучення активних громадян до онлайн-дискусії щодо відповідних питань місцевого розвитку. У майбутньому було б доцільно проводити громадські обговорення та веб-конференції на платформі сайту місцевої ради. Такий підхід до обміну

інформацією та консультацій із зацікавленими сторонами громадян, бізнесу, громадських організацій, засобів масової інформації та наукових кіл посилить прозорість і підзвітність процесів прийняття управлінських рішень, тим самим природним чином зменшуючи випадки корупції та інших зловживань у державному управлінні.

Загалом, впровадження веб-сайту Кропивницької міської ради дасть значні результати після виконання всіх програмних кроків, спрямованих на модернізацію діяльності структурних підрозділів ради. Ці результати включають:

- повністю функціональну, добре обладнану електронну стійку реєстрації, доступну онлайн;
- інноваційні механізми на основі ІКТ для прозорого обговорення нагальних питань місцевого та регіонального розвитку;
- електронну платформу, яка призначена для публічних дебатів і конференцій.

Підсумовуючи, можна сказати, що основною метою є забезпечення громадянам прозорості, відкритості та якісної діяльності органів влади при мінімізації бюрократичних перешкод. Запровадження комплексного веб-сайту сприятиме більшій прозорості діяльності місцевої ради, економії часу та фінансових ресурсів, підвищенню якості надання адміністративних послуг.

Запровадження технологій електронного врядування в межах функцій органів місцевого самоврядування є важливим кроком до вдосконалення адміністративної бази та полегшення комунікації між владою та громадянами. Основні сфери уваги в цьому відношенні можуть охоплювати:

Доступ до електронних послуг для громадян включає такі функції, як подання заявок, сплата податків і зборів, реєстрація заходів. Це посилює взаємодію громадян з органами самоврядування, а також мінімізує бюрократичні перешкоди.

Цифрові рішення для управління містами та громадами передбачають створення та розвиток систем, спрямованих на ефективний нагляд за місцевими ресурсами. Це може включати системи моніторингу інфраструктури, розподілу енергії, системи управління транспортом тощо.

Управління економікою за допомогою електронних систем передбачає використання цифрових інструментів для обліку та контролю за фінансовими ресурсами. Це може охоплювати системи електронного бюджетування, а також системи фінансового моніторингу та аудиту.

Електронна демократія та залучення громади: створення платформ, спрямованих на сприяння прозорості та заохочення участі громади в процесах прийняття рішень. Такі інструменти, як електронне голосування та інтерактивні дискусійні платформи для збору думок громадян, можуть посилити демократичну участь.

Захист даних і кібербезпека. Досягнення надійного рівня кібербезпеки має важливе значення для захисту електронних систем від несанкціонованого доступу. Крім того, вкрай важливо створювати та впроваджувати політику, спрямовану на збереження та захист персональних даних громадян.

Розвиток співробітників та їхнє навчання: організація тренінгів та освітніх програм для працівників місцевих органів влади, спрямованих на використання передових технологій та ефективну реалізацію ініціатив електронного урядування. Вважаємо, що пріоритетність цих зусиль підвищить якість послуг, що надаються громадянам, забезпечить збільшення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування, сприятиме більшій прозорості та взаємодії між владою і громадськістю.

Дослідження методів удосконалення механізмів електронного урядування в органах місцевого самоврядування дає змогу зробити наступні ключові висновки:

1. Унікальні характеристики впровадження електронного урядування в органах місцевого самоврядування впливають із відмінного характеру їхніх ролей та обов'язків. Для розгортання електронного урядування на місцевому

рівні необхідний цілісний підхід, який має враховувати особливості місцевого самоврядування та сприяти взаємодії з громадськістю для підвищення ефективності і прозорості урядових структур.

2. Метою інтеграції технологій електронного урядування у функції органів місцевого самоврядування є розширення доступу громадян до послуг та інформації, оптимізація адміністративної діяльності, підвищення прозорості та відкритості управління. Основні напрямки впровадження цих технологій на місцевому рівні: надання громадянам можливості подавати різні заяви та документи онлайн, що спрощує їх взаємодію з місцевою владою; запровадження електронних систем голосування для зручності та забезпечення цілісності виборчих процесів; створення системи електронної звітності для органів місцевого самоврядування та їх структурних підрозділів; створення онлайн-форумів для обговорення питань, що становлять суспільний інтерес; а також забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних, що належать громадянам та іншим особам. Реалізуючи ці ініціативи, органи місцевого самоврядування зможуть підвищити якість послуг, збільшити ефективність і прозорість управління, сприяти більшій участі громадськості в процесах прийняття рішень.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі розглянуто сучасну проблему застосування технологій електронного урядування в органах місцевого самоврядування. Проведене дослідження щодо впровадження цих технологій електронного урядування разом із методами покращення їх використання дозволяє сформулювати наступні загальні висновки:

Досліджено сутність визначення «електронного урядування» та його організаційні етапи, продемонстровано, що електронний уряд охоплює як концепцію, так і практику використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) разом із електронними методами для надання державних послуг, управління урядовими ресурсами та сприяння взаємодії між урядом, громадянами, бізнесом та іншими зацікавленими об'єктами. Основною метою електронного урядування є підвищення якості та ефективності державного управління, одночасно забезпечуючи громадянам доступ до публічної інформації та послуг, а також спрощення бюрократичних процесів. Електронне урядування представляє собою концептуальну основу, зосереджену на функціях уряду, сприяючи співпраці між органами влади та громадянами за допомогою ІКТ для розширення можливостей для населення.

Вирішальний компонент електронного урядування визначається як покращення комунікації між урядом, громадянами та бізнесом за допомогою сучасних технологій для підвищення якості та доступності державних послуг при оптимізації процесів управління. Додатково подано короткий виклад іноземного досвіду впровадження електронного урядування в органах державної влади. Підхід до електронного урядування може суттєво відрізнитися залежно від політичної структури країни, економічного статусу та культурних особливостей.

Як правило, головною метою електронного урядування є створення відкритих, ефективних та громадянсько орієнтованих систем, які відображають унікальні вимоги та особливості кожної нації.

Аналіз впровадження технології електронного урядування в таких країнах, як Великобританія, Естонія, Швеція, Сінгапур, Австрія, Південна Африка, США та Індія, показує, що успішне впровадження електронного урядування залежить від урахування конкретного контексту та потреб кожної країни. Спираючись на цей міжнародний досвід, Україна має віддавати пріоритет просунутим проектам, прийняти підхід, орієнтований на завдання, спрямований на досягнення значних результатів, і використовувати досвід приватного сектору для впровадження ІТ-рішень. Крім того, важливо охопити широкі освітні ініціативи для поступового ознайомлення громадян із використанням інформаційних технологій.

Проведено аналіз впровадження технологій електронного урядування в діяльності органів місцевого самоврядування в Україні на прикладі Кропивницької міської територіальної громади. Наразі розвиток веб-сайтів органів місцевого самоврядування призвів до появи великої кількості сайтів, кожен з яких спочатку створювався для певних обмежених цілей. Більшість цих існуючих веб-сайтів використовують різні технологічні рішення, відрізняючись дизайном і перекриваючими функціями. Хоча таке різноманіття додає можливостей, але водночас воно не гарантує цілісного подання інформації органами місцевого самоврядування. Крім того, вкрай важливо не лише офіційно бути онлайн, але й забезпечити інтерактивність інтернет-ресурсів органів місцевого самоврядування.

Визначено виклики та проблеми запровадження електронного урядування. Впровадження електронного урядування може зіткнутися з кількома перешкодами, передусім серед яких: опір або недостатня обізнаність працівників щодо інновацій і технологічних змін у робочих процесах; неналежна інформаційно-комунікаційна інфраструктура на окремих територіях; розбіжності між різними рівнями влади та різними секторами; недостатня поінформованість громадськості про потенціал електронного урядування; а також необхідність забезпечення того, щоб електронні платформи були доступними та зручними для всіх громадян, у

тому числі людей з інвалідністю чи суспільно ізольованих. Вирішення цих проблем потребує цілісного підходу, який враховує унікальний контекст нашої країни та постійне вдосконалення стратегій впровадження електронного уряду.

Окреслено особливості впровадження електронного урядування в органах місцевого самоврядування. В Україні відбулися значні зміни щодо інфраструктури електронного урядування. Тим не менш, швидкий розвиток цього сектору зіштовхується з проблемами, пов'язаними з міжвідомчою співпрацею, зокрема відсутністю відповідної нормативної бази та технічної документації. Крім того, бракує стандартів надання органами виконавчої влади послуг у форматах віддаленого доступу. Для ефективного прогресу важливо вирішити критичні організаційні, технічні та правові проблеми, зокрема створити цілісну систему електронного документообігу і технологій, які полегшують надання адміністративних послуг онлайн.

Запропоновано пріоритетні напрямки інтеграції технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування, а саме: створення централізованих платформ, що дозволяють громадянам зручно отримувати доступ до різноманітних місцевих послуг; впровадження системи електронної реєстрації та документообігу для покращення взаємодії між органами самоврядування та громадськістю; використання ефективних методів електронного спілкування з громадянами та різними органами влади; розробка механізмів залучення громадськості до прийняття важливих рішень через онлайн-консультації та опитування; забезпечення надійного захисту інформаційних систем і даних від кіберзагроз; встановлення стандартів та етичних принципів обробки і захисту персональних даних громадян; створення єдиної системи для полегшення обміну інформацією між різними рівнями влади; розробка мобільних застосунків для легкого доступу до послуг та інформації за допомогою мобільних пристроїв.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Близнюк Т. Цифрові інструменти для онлайн і офлайн навчання: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2021. – 64 с. <http://surl.li/bgjno>
2. Войтович Н.В. Використання хмарних технологій Google та сервісів web 2.0 в освітньому процесі. Методичні рекомендації / Н. В.
3. Голобородько А.Ю., Гусєва О.Ю., Легомінова С.В. Цифрова економіка: підруч., Київ: Видавництво ДУТ, 2020. 400 с.
4. Квітка С. Цифрові трансформації як сучасний тренд періодичного циклу розвитку суспільства. Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. Спецвипуск. 2020. С. 131 DOI: <http://doi.org/10.36.030/2664-3618-2020-si-131-134>.
5. Квітка С., Мазур О. Доступ до мережі Інтернет через мобільні пристрої: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. Аспекти публічного управління. 2019. Т. 7, № 9–10. С. 5-18. DOI: 10.15421/151944
6. Квітка С., Титаренко О., Мазур О. Оцінка стану цифрового розвитку адміністративно-територіальних одиниць Дніпропетровської області. Аспекти публічного управління. 2019. Т. 7, № 11. С. 15–25. DOI:10.15421/151952
7. Когут Ю. І. Цифрова трансформація економіки та проблеми кібербезпеки: практ. посібник. К.: Консалтингова компанія «СІДІКОН», 2021. 368 с.
8. Конституція України : закон України від 28.06.1996 р. №54к/96- ВР. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
9. Кримінальний кодекс України : закон України від 05.04.2001 р. №2341-III. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>.

10. Маурер А. Д. Цифрові технології у виборах: питання, висновки та перспективи. Видавництво Ради Європи. 2020. URL: <https://rm.coe.int/ardita-driza-maurer-digital-technologies-regulations-fin/16809e7f8f>.

11. Наместнік В. В., Павлов М. М. Електронне, цифрове та smart-управління: сутність та співвідношення термінів. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Державне управління. 2020. №1(96). С. 115–121.

12. Основи цифрової економіки. Навчальний посібник / За ред. Крисоватий А. І., Гулей А. І., Язлюк Б. О., Лип'яніна-Гончаренко Х. В., Максимович В. І., Бутов А. М. – Тернопіль: ЗУНУ, 2021 – 274 с.

13. Офіційний веб-сайт Кропивницької міської ради. URL: <https://kr-rada.gov.ua/>

14. Офіційний веб-сайт Міністерства розвитку інфраструктури України/ URL: www.mtu.gov.ua.

15. Паламарчук С. А., Шемендюк О. В., Ляшенко Г. Т., Ткач В. О. Забезпечення захисту кіберпростору в провідних країнах світу. Збірник наукових праць ВІТІ. 2020. № 1. С. 58–64.

16. Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації : Указ Президента України від 05.05.2011 р. № 547/2011.

17. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/547/2011#Text>.

18. Положення про міністерство цифрової трансформації України Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 р./ Офіц. веб-сайт Верхов. Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF>

19. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16.08.2003 р. № 149. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z1066-03>.

20. Про державну службу: закон України від 10.12.2015 р. №889-VIII. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>.

21. Про доступ до публічної інформації: закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

22. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні»: закон України від 16.11.1992 р. № 2782-XII. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2782-12#Text>.

23. Про електронний цифровий підпис: закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV. Законодавство України: база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>.

24. Про електронні документи та електронний документообіг : закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

25. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.03.2004 р. № 326-2004-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/326-2004-%D0%BF#Text>.

26. Про захист персональних даних : закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

27. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 р. № 208. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/208-2003>.

28. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 737. URL: zakon.rada.gov.ua/go/737-2009-п.

29. Про інформаційні агентства : закон України від 28.02.1995 р. № 74/95-ВР. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/95-%D0%B2%D1%80#Text>

30. Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. Законодавство України: база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

31. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки. Закон України від 08.12.2006 р. № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>.

32. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки. Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V/ ВВР України.

33. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні: Закон України від 09.01.2007 № 537-V / Офіц. веб-сайт Верхов. Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16>

34. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : закон України від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

35. Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 р. №3. С <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3-2002-%EF>.

36. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 15 жовтня 2021 року «Про Стратегію інформаційної безпеки» : Указ Президента України від 28.12.2021 р. №685/2021. Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6852021-41069>

37. Про Суспільне телебачення і радіомовлення України : закон України від 17.04.2014 р. № 1227-VII. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1227-18#Text>.

38. Про схвалення Стратегії здійснення цифрового розвитку, цифрових

трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження КМУ від 17 листопада 2021 р. № 1467-р. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. 01.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1467-2021-%D1%80#Text>

39. Торічний В.О. Умови ефективної розробки та впровадження державної інформаційної політики. Публічне управління та митне адміністрування. 2020. № 2(25). С. 205 – 209.

40. Урядовий портал Кабінету Міністрів України. URL: kmu.gov.ua.

41. Цивільний кодекс України : закон України від 16.01.2003 р. №435-IV. Законодавство України : база даних / Верхов. Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.

42. Цифрова економіка як ключовий тренд розвитку постіндустріального суспільства : монографія / авт.кол. ; за заг. ред. Н.М. Пантелєєвої, С.Ю. Колодія, М.А. Ребрика. Київ : ДВНЗ «Університет банківської справи», 2019. 299 с.

43. Цифрова економіка: підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К.: НАУ, 2022. 200 с.

44. Цифрова трансформація економіки: мікро- та макроаспекти: колективна монографія / за заг. ред. Н.А. Мазур, д.е.н., проф.; Кам'янець-Подільськ. нац. ун-т ім. І. Огієнка. Чернівці : Чернівецьк. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 440 с. <http://surl.li/ozxgb>

45. Цифрове врядування: монографія / О. В. Карпенко, Ж. З. Денисюк, В. В. Наместнік [та ін.] ; за ред. О. В. Карпенка. Київ : ІДЕЯ ПРИНТ, 2020. 336 с.

46. Цифрові трансформації в Україні: чи відповідають вітчизняні інституційні умови зовнішнім викликам та європейському порядку денному? http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf

47. Цифровізація економіки України: трансформаційний потенціал:

монографія / В.П. Вишневський, О.М. Гаркушенко, С.І. Князєв, Д.В. Липницький, В.Д. Чекіна ; за редакцією В.П. Вишневського, С.І. Князєва. К. : Академперіодика, 2020. 188 с.

48. Чукут С. А., Загвойська О.В., Цимбаленко Я. Ю. Основи електронного урядування Навчальний посібник. Електронне мережне навчальне видання Київ КПІ ім. Ігоря Сікорського 2022.
https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48921/1/E-governance_Manual_KPI.pdf