

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ І МАРКЕТИНГУ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
АДМІНІСТРУВАННЯ**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри,
д.н.держ.упр., проф.
_____ Н.В. Бондарчук
«__» _____ 2021 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

**на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за освітньо-професійною
програмою «Публічне управління та адміністрування» зі спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»**

**на тему: ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В
УКРАЇНІ**

Здобувач

Бойко Я.О.

**Науковий керівник,
к.е.н., доцент**

Бербенець О.В.

Дніпро – 2021

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**Факультет** менеджменту і маркетингу**Кафедра** менеджменту, публічного управління та адміністрування**Спеціальність** 281 «Публічне управління та адміністрування»**Освітня-професійна програма:** «Публічне управління та адміністрування»**Освітній ступінь:** «Магістр»**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри _____

«_____» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на дипломну роботу здобувачу

БОЙКО ЯНІ ОЛЕКСАНДРІВНІ

- 1. Тема роботи** «Впровадження електронного урядування в Україні»,
керівник роботи Бербенець Олена Вікторівна, к.е.н., доцент, затверджені наказом ректора ДДАЕУ від «___» _____ 20__ р. № ____.
- 2. Строк подання студентом роботи** – «5» грудня 2021 року
- 3. Вихідні дані до роботи:** річні звіти, виробничо-фінансові плани, бухгалтерська документація, літературні джерела.
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити).** 1. Теоретико-методологічні засади впровадження електронного урядування в Україні. 2. Оцінка стану та пріоритетні напрями впровадження електронного урядування в Україні. 3. Напрями підвищення цифрової грамотності місцевого населення та застосування отриманих знань в рамках впровадження електронного урядування. Висновки.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).** 1. Соціально-демографічна характеристика населення. 2. Переваги та економія від електронних державних послуг. 3. Порівняльна таблиця смертності та реєстрації шлюбів протягом 2015-2020 рр. 4. Наявні навчальні заклади Новопавлівської ОТГ. 5. Освітня програма проекту «Електронного громадянина».

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	Жовтень 2020	
2	Вибір і опрацювання літературних джерел. Теоретичний розділ роботи	Листопад 2020 - Квітень 2021	
3	Аналіз діяльності публічних установ і організацій та написання аналітичного розділу роботи	Травень-Серпень 2021	
4	Розрахунок та написання проектного розділу	Вересень-Жовтень 2021	
5	Написання висновків та пропозицій	Листопад 2021	
6	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу до захисту роботи	Грудень 2021	

Студент _____

(підпис)

Бойко Я.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____

(підпис)

Бербенець О.В.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Впровадження електронного урядування в Україні».

Дипломна робота: 80 с., 1 рисунок, 6 табл., 60 літературних джерел.

Об'єкт дослідження – процес становлення демократичного суспільства шляхом впровадження електронного урядування в Україні.

Метою роботи є дослідження системи впровадження електронного урядування в Україні.

Методи дослідження: економіко-статистичний, факторний аналіз, абстрактно-логічний, (зокрема його прийоми – порівняння, табличний, графічний), та інші економічні методи дослідження.

У магістерській роботі: визначено ключові поняття, особливості впровадження електронного урядування в Україні; проаналізовано нормативно-правове забезпечення сфери електронного урядування в Україні; охарактеризовано сучасний стан та визначені пріоритетні напрями вдосконалення електронного урядування. Особливу увагу приділено питанню використання інформаційно-комунікаційних технологій електронного урядування як важливої складової подальшого розвитку відносин між громадянами та органами місцевої влади. Новизна роботи пролягає у обґрунтуванні та розробці проекту «Електронний громадянин». Висновки та пропозиції спираються на результати аналізу сучасного стану електронного урядування на місцевому рівні.

Результати дослідження можуть застосовуватися в роботі обласних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, центрів надання адміністративних послуг.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

Електронне урядування, публічне управління, послуги, послуги онлайн, адміністративні послуги, місцеве самоврядування, децентралізація, комунікації між владою і громадою, інформування, залучення мешканців.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Электронное управление, публичное управление, услуги, услуги онлайн, административные услуги, местное самоуправление, децентрализация, коммуникации между властью и обществом, информирование, привлечение жителей.

KEY WORDS

E-government, public administration, services, online services, administrative services, local self-government, decentralization, communication between government and society, informing, involvement of residents.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК	УМОВНИХ
СКОРОЧЕНЬ.....	5
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	10
1.1. Визначення ключових понять та особливостей впровадження електронного урядування в Україні.....	10
1.2. Нормативно-правове регулювання електронного урядування в Україні.....	19
1.3 Цілі «електронного урядування» і способи їх досягнення	25
Висновки до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТАНУ ТА ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	34
2.1. Організаційно – економічна характеристика Новопавлівської об’єднаної територіальної громади.....	34
2.2. Аналіз сучасного стану електронного врядування на місцевому рівні...	43
2.3. Пріоритетні напрями вдосконалення електронного врядування для забезпечення ефективного та якісного державного управління.....	49
Висновки до розділу 2.....	53
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ МІСЦЕВОГО НАСЕЛЕННЯ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ОТРИМАНИХ	54

ЗНАНЬ В РАМКАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	
3.1 Значення інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення цифрової та інформаційної грамотності населення.....	54
3.2. Обґрунтування та розробка проекту «Електронний громадянин».....	60
Висновки до розділу 3.....	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ	
ДЖЕРЕЛ.....	74

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ОТГ	- Об'єднана територіальна громада
НПІ	- Національної програми інформатизації
ООН	- Організація Об'єднаних Націй
ІКТ	- Інформаційно-комунікаційні технології
ПК	- Персональний комп'ютер

ВСТУП

Актуальність теми. У процесі діяльності держави зростає роль та значення інформаційних технологій як інструменту формування управлінських рішень, покликаного забезпечувати реалізацію функцій держави, підвищувати її ефективність.

На державне управління покладаються найважливіші функції, обумовлені об'єктивними закономірностями, виконання яких забезпечує належне функціонування держави: вчинення дій та прийняття рішень, спрямованих на підтримку ефективної роботи органів державного управління; регулювання управлінських відносин, що виникають у процесі здійснення повноважень органів виконавчої влади; забезпечення режиму необхідної державної діяльності щодо прийняття адміністративних актів; встановлення відповідності чи невідповідності фактичного стану системи державного управління та її структури встановленому стандарту, вивчення та оцінка результатів загального функціонування державних органів, а також конкретних дій суб'єктів управління; інформаційне забезпечення діяльності органів громадської влади.

Чинне законодавство не повною мірою відповідає цим завданням. Серед основних його недоліків можна назвати такі: відставання правового забезпечення від організаційного у сфері використання потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій у системі державного управління; відсутність системності та цілісності правового регулювання використання інформаційних технологій у громадській управлінській діяльності; невизначеність та суперечливість деяких положень законодавства; відсутність єдиної концепції «електронного урядування».

«Електронне урядування» як одне з найскладніших соціально-правових явищ може бути досліджено з різних точок зору: політичної, економічної, організаційної. З юридичної точки зору, «електронне урядування» фактично є сукупністю адміністративно-правових інститутів зі специфічним змістом та структурою. Особлива увага приділяється вивченні його правової природи, а також підготовці пропозицій щодо покращення напрямів його діяльності.

Необхідність змін в законодавстві у аналізованій області обумовлена постановкою нових державних завдань, реформуванням системи державного управління в Україні, визначенням місця «електронного урядування» у загальній системі реформування державного управління.

Більше того, «електронне урядування» покликане за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів виконавчої влади у поєднанні з організаційними змінами та новими методами покращити якість послуг державного сектору, а загалом призвести до формування в країні системи належного публічного управління, цілковитої реалізації діяльності виконавчих органів публічної влади принципу відкритості, доступу до інформації, посилення громадського контролю за функціонуванням державних органів, органів місцевого самоврядування, посадових осіб, державних та муніципальних службовців.

Попри сформований практично задовільний рівень надання громадських послуг, громадяни України часом дуже критично ставляться як до якості, так і до порядку їх надання. З метою оптимізації механізму надання послуг в електронній формі, політика держави в галузі законодавчого регулювання виконання державних функцій та надання послуг має бути побудована відповідно до сучасних вимог адміністративно-правового регулювання державних та муніципальних послуг, що надаються в електронній формі.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є дослідження процесу впровадження електронного урядування та визначення напрямів вдосконалення для забезпечення ефективного та якісного державного управління в Україні.

Для досягнення поставленої мети потрібно було вирішити такі завдання:

- розкрити сутність та основні складові системи електронного урядування;
- описати особливості провадження електронного урядування в Україні;
- проаналізувати нормативно-правове регулювання даної сфери;
- дослідити сучасний стан електронного урядування на місцевому рівні;

- визначити напрямки вдосконалення системи електронного урядування;
- охарактеризувати процес взаємодії державних органів влади та громадян в системі надання адміністративних послуг;
- провести аналіз та сформулювати рекомендації щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення ефективності політичного управління;
- розробити комплекс заходів, необхідних для підвищення цифрової грамотності населення та забезпечення ефективності функціонування «електронного урядування».

Об'єктом дослідження – є процес становлення демократичного суспільства шляхом впровадження електронного урядування в Україні.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти впровадження електронного урядування в Україні. Визначення напрямів вдосконалення системи електронного урядування.

Новизна роботи пролягає у обґрунтуванні та розробці проекту «Електронний громадянин».

Методи дослідження. В роботі використовувалися наступні методи досліджень: економіко-статистичний, факторний аналіз, абстрактно-логічний, (зокрема його прийоми – порівняння, табличний, графічний), та інші економічні методи дослідження.

Інформаційною базою дослідження були обліково-економічна інформація сільської ради, Закони України, інші нормативні акти, літературні джерела по темі, наукові статті, а також аналітичні та статистичні данні, електронні ресурси.

Результати дослідження. Висновки та пропозиції, наведені в дипломній роботі можуть бути застосовані в роботі Новопавлівської сільської ради Межівського району Дніпропетровської області.

Апробація результатів дослідження здійснювалась через участь у XI Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи» (29-30 жовтня 2020 р., ДДАЕУ) та у VIII Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (02-06 листопада 2020 р., ДДАЕУ). Впровадження результатів конференції відбувалось шляхом публікації тез в збірнику матеріалів конференції.

Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, літературних джерел. Загальний обсяг дипломної роботи 80 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Визначення ключових понять та особливостей впровадження електронного урядування в Україні

Концепція «електронного урядування» з'явилася відносно недавно, а тому не встигла отримати єдиного та цілісного теоретичного осмислення в юридичній науці. Разом з тим «електронному урядуванню» присвячено безліч досліджень, в яких воно вивчається, розглядаються його принципи, значення та роль для правового розвитку держави і суспільства, піддаються аналізу результати законотворчої діяльності, що зачіпають питання організації і діяльності «Електронного урядування» в Україні, і, як наслідок, досліджуються і пропонуються різні напрямки поліпшення зазначеної діяльності.

«Електронне урядування – це нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечується за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій, якісно новий рівень оперативності й зручності отримання громадянами та організаціями державних послуг та інформації про результати діяльності державних органів» [31].

На сьогоднішній день існує безліч трактувань відного такого нового стану влади і держави в цілому як «Електронний уряд». Головною причиною є той факт, що визначення «електронного уряду» формується за різними принципами. Деякі автори віддають перевагу описовим визначенням, орієнтуючись при цьому на перетворення, що відбуваються як в самому суспільстві, так і в окремих його структурах в процесі впровадження «електронного урядування». Частина авторів керуються лише практичною стороною «електронного урядування», розкриваючи різні варіанти використання деяких його інструментів. Є й інші формулювання, що роблять акцент на технологічні рішення, а також націлені на максимальну ефективність

державного управління. Будь-який з цих принципів представляється по-своєму переконливим, оскільки відображає різні сторони функціонування «електронного урядування».

З точки зору права, термін «електронне урядування» інтерпретується вченими наступним чином: згідно з визначенням І.Л. Бачило, «електронне урядування» являє собою систему органів і організацій, націлених на створення умов, при яких забезпечується формування таких параметрів Української держави, при яких воно може розглядатися як інформаційне суспільство [1]. М.А. Буринь тлумачить термін «електронного урядування» в широкому сенсі, вказуючи на те, що його слід сприймати в контексті найбільш масштабних реформ державного управління [2]. Д.В. Дубовим запропонована наступна характеристика «електронного урядування»: це державне управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій для надання державних послуг, вдосконалення взаємовідносин з громадянами та організаціями, між органами державної влади, а також внутрішніми процедурами діяльності [3]. Деякі автори стверджують, що сутність «електронного урядування» полягає в оптимізації процедур адміністрування на державному, регіональному і муніципальному рівнях. До цієї області пропонують з повною упевненістю включати всі аспекти, пов'язані з використанням інформаційних магістралей в публічній діяльності [5].

Виділяють також «радикальну» і «помірну» школи в тлумаченні «електронного урядування» [6]. Прихильники першого напрямку вважають, що за допомогою створення «електронного урядування» внутрішньоорганізаційні відносини набувають іншого характеру, а також відбувається трансформація всього комплексу відносин органів державного управління з громадянами. Прихильники другого напрямку вважають, що це поняття відображає модернізацію діяльності державного управління шляхом застосування інформаційних технологій, що в підсумку дозволяє підвищити його ефективність у наданні послуг громадянам. Такої ж думки дотримується О.П.

Голобуцький, пропонуючи під «електронним урядуванням» у вузькому сенсі розуміти модернізацію органів виконавчої влади [7].

Розмірковуючи про модернізацію, під якою в найзагальнішому вигляді слід розуміти удосконалення відповідно до сучасних вимог для успішного вирішення поставлених завдань, необхідно відзначити, що в нашій країні вона зв'язується з високотехнологічними, наукомісткими нововведеннями, реалізація яких не завжди призводить до бажаного прогресу, оскільки технологічна модернізація може служити лише засобом досягнення мети, причому для кожної мети може знадобитися окрема модернізація. У підсумку таке змішання цілей і засобів загрожує невдачами. Аналогічна доля очікує програму модернізації, якщо відображена в ній мета технологічного розвитку не буде супроводжена іншими, не менш суттєвими цілями.

В цілому ж тема модернізації викликає величезний інтерес, в першу чергу, через політичні процеси, що відбуваються в країні. У своїх виступах вище керівництво країни неодноразово згадує про роль зовнішньоекономічної політики в модернізації України, а також в модернізації окремих сфер життя суспільства.

Актуальність теми модернізації як ідеї, як практики правозастосування та як політики точно характеризують слова В.Ю. Степанова про те, що модернізація, яка проводиться в будь-якому суспільстві та будь-якій державі завжди буде затребувана, оскільки вона являє собою один із способів їх розвитку та адаптування до нових реалій правової системи, всіх юридичних понять, правових інститутів, різних видів діяльності держави, публічної влади, законодавства, правотворчості [8]. На переконання В.Ю. Степанова, модернізувати означає сформувати такі адміністративно-правові норми, інститути та підгалузі, які гарантуватимуть наступне: відкритість і доступність державного управління; надання нової форми системі державного управління, що відповідає сучасним вимогам і стандартам; дотримання і захист прав і свобод людини і громадянина; інформованість суспільства про публічну управлінську діяльність; обґрунтування кожного прийнятого адміністративного

акта; законність публічного управління і подолання надмірного адміністративного управління; довіру населення до адміністративної влади [8].

Ключовою обставиною, що перешкоджає модернізації, є брак системності в державному управлінні. На переконання О. Юлдашева, цілеспрямований, високоефективний і сталий розвиток будь-якої держави визначається, перш за все, існуванням багатообіцяючої концептуальної моделі суспільства, створенням цілісної системи законів, розвитком ефективної структури виконавчих органів державної влади, а також підготовленістю висунутого персоналу органами управління всіх рівнів, починаючи з самого вищого [9].

У зв'язку з цим поліпшення діяльності органів державного управління в нашій країні має передбачати:

- структурно-функціональне реформування системи державного управління з метою усунення дублювання при реалізації функцій владними структурами;
- демократизм в управлінні, перетворення системи поглядів на функції і значення громадських інститутів і передачі їм владних повноважень для вирішення локальних завдань, а також права брати участь у виробленні державних рішень;
- автоматизацію процесів державного управління для зменшення можливостей свавілля з боку державних службовців, протидії корупції, зміцнення інститутів самоврядування;
- функціонування такої системи професійної освіти державних службовців, при якій випускники вузів володіли б здібностями без перепідготовки та підвищення кваліфікації виконувати свої посадові обов'язки;
- введення автоматизованих інформаційно-аналітичних систем;
- створення вигляду державного службовця за допомогою розробки і застосування кодексу його поведінки.

Більш того, представляється необхідним формувати систему показників якості державних і муніципальних послуг і здійснювати оцінку мотивації

діяльності управлінських структур за результатами моніторингів що систематично проводяться.

У сучасних умовах велике значення отримує громадська оцінка ефективності державного управління, що відображає ступінь задоволення інтересів і потреб окремих громадян і всього суспільства в цілому. Держава, виступаючи найголовнішим соціальним інститутом, намагається реагувати на перетворення що відбуваються в суспільстві, проводячи при цьому власні зміни з метою створення такої структури державного управління, яка була б зосереджена на реалізації потреб громадян.

В ході таких перетворень органи виконавчої влади роблять спроби скоротити багато кроків та процедур, які потребують прямої участі громадян, застосовуючи при цьому різні технічні рішення, які стандартизують інформаційні системи органів влади і допускають їх об'єднання між собою. Подібні процеси якраз і характеризують «стрибок» держави на новий якісний рівень, новий спосіб взаємодії з громадянами – так зване «електронне урядування».

Концепція використання інформаційних технологій в діяльності органів державної влади визначила «Електронне урядування» як ефективну систему надання державних послуг на основі використання інформаційних технологій.

Здається, що «електронне урядування» в найзагальнішому практичному плані має на увазі об'єднання за допомогою різних переваг інформаційних технологій всіх адміністративних структур, з усіма їх різноманітними функціями в єдину структуру з високим ступенем інтегрованості внутрішніх процесів (процесів узгодження управлінських рішень, обороту внутрішньої документації). Це шанс знайти загальне позитивне рішення для всіх «традиційних» систем проблеми корумпованості владної вертикалі.

Однак, «електронне урядування» – це не тільки спосіб модернізації вже діючих структур і відносин. Воно також представляє самостійну ідею комплексного перетворення самих принципів організації управління державою.

В звіті ООН «Електронний уряд на роздоріжжі» [10] підкреслено, що впровадження «електронного уряду» аж ніяк не означає, що нові інформаційні технології в подальшому замінять державних службовців. Його сенс полягає в тому, що вся діяльність органів публічного управління повинна спиратися на сильну, ефективну і безпечну електронну систему як у внутрішній діяльності, так і при взаємодії з громадянами. Це потрібно для того, щоб бази даних органів виконавчої влади різного рівня були сумісні і мали можливість обмінюватися інформацією, а для зручності громадян передбачалося б створення такого сервісу, при якому вони могли б, не залишаючи місця свого перебування, оформляти необхідні документи.

Таким чином, «електронне урядування» представляється в таких аспектах:

- як засіб, що забезпечує державі історичну перспективу і необхідний рівень конкурентоспроможності серед інститутів суспільства інформаційної епохи;
- як модель діяльності держави в умовах «нової економіки» і фактор становлення «нової економіки» ;
- як спосіб підтримки економічної, правової, політичної, адміністративної та цивільної єдності країни і інструмент забезпечення єдності і нерозривності державного управління у федеративній державі;
- як нова організаційно-управлінська культура державного апарату;
- як інструмент модернізації системи державного управління і метод подолання «інформаційного розриву» між рівнями і гілками державної влади, засіб забезпечення гнучкості і адаптивності системи державного управління [10].

Видається очевидним, що поняття «електронне урядування» багатогранне, оскільки його впровадження пов'язано, перш за все, зі структурними змінами в системі державного управління, а саме з перетворенням обсягу, характеру та спрямованості функцій органів виконавчої

влади, а також впровадженням електронних адміністративних регламентів діяльності.

Поняття «електронного урядування» в повній мірі неможливо розглянути, не зачіпаючи проблематику ознак, що характеризують його.

Ознаками «електронного урядування» є:

- «зменшення сфери адміністративного розсуду при здійсненні державних функцій і наданні державних послуг, зниження ролі фактора суб'єктивності кадрового персоналу в процесі підготовки і прийняття адміністративних актів (рішень);

- посилення дії принципу оперативності при підготовці і прийнятті управлінських рішень за рахунок використання електронних інформаційних ресурсів в режимі реального часу, а також підвищення ефективності адміністративної нормотворчості в цілому;

- формування належного рівня прозорості в процесі надання державних послуг за рахунок автоматичного сповіщення одержувачів послуг або контролюючого органу про процес їх реалізації, а також створення єдиної системи моніторингу в процесі використання інформаційних технологій в публічній управлінській діяльності (як найбільш значимої умови ефективності регулювання адміністративно-правових відносин у сфері публічного управління);

- суттєве зменшення паперового документообігу і перехід на юридично значимий електронний документообіг;

- створення юридичного механізму притягнення до відповідальності посадових осіб органів виконавчої влади за неналежне дотримання вимог нормативних правових актів при виконанні окремих адміністративних процедур і адміністративних дій за рахунок використання автоматичного контролю за їх діями» [11].

Структурними елементами «електронного урядування» є:

- а) законодавство України, що встановлює: порядок і процедури виконання державних функцій і надання державних послуг; повноваження

державних органів щодо забезпечення як інформаційної взаємодії між ними, так і прав та законних інтересів фізичних осіб і організацій в сфері реалізації їх адміністративної правосуб'єктності; правовий режим створення і експлуатації офіційних сайтів державних органів; забезпечення доступу до інформації про діяльності виконавчих органів державної влади; персоніфікацію взаємодії для роботи з персональними даними;

б) міжвідомча електронна взаємодія, що забезпечує ефективне функціонування інформаційних систем, що входять до складу «електронного урядування»;

в) інформаційні ресурси (електронні бази даних, класифікатори, довідники, реєстри і реєстри);

г) гарантії інформаційної безпеки «електронного уряду» (включаючи електронний підпис) [12].

Говорячи про останній структурний елемент, необхідно підкреслити, що впровадження інформаційних технологій в адміністративну діяльність органів виконавчої влади сприяло формуванню безлічі видів загроз інформаційній безпеці, перелік яких регулярно розширюється. Відповідно, загострюється питання його наукового дослідження та аналізу, і виникає необхідність доопрацювання правових механізмів забезпечення безпеки в даній сфері.

Концепція «електронного уряду» дозволяє виділити наступні функції, що забезпечують потреби громадян і органів публічного управління в інформаційному обміні, контролі, нагляд і т. д.:

1. Дозвільні функції (акредитація, атестація, реєстрація, ліцензування, сертифікація, узгодження прийняття індивідуального рішення з іншими федеральними органами виконавчої влади, облік і т. д.).

2. Функції з контролю і нагляду.

3. Нормотворчі функції (розробка проектів нормативних правових актів, різних цільових програм інформатизації, а також узгодження проектів з іншими органами виконавчої влади).

4. Функції з делегування повноважень (делегування повноважень багатофункціонального центру надання державних і муніципальних послуг).

5. Функції зворотного зв'язку (інформування, узагальнення практики правозастосування, роз'яснення і т. п.)

6. Юрисдикційні функції (розгляд спорів між органами виконавчої влади і громадянами).

7. Функції щодо забезпечення документообігу.

8. Функції з підготовки кадрів.

9. Моніторинг (внутрішній моніторинг якості надання муніципальних та державних послуг).

10. Функції прогнозування і планування [13].

Проблема співпраці між владою та громадянами є особливою важливою, оскільки стрімке зниження витрат на зв'язок та обчислювальну енергію створює сприятливі вихідні умови для зміни умов життя більшості людей. Для нових послуг, що базуються на сучасних технологіях для задоволення вимог, необхідно:

- забезпечити наявність послуг у місцях, де вони потрібні;
- використовувати широкий спектр засобів масової інформації для надання послуг, включаючи кол-центри та онлайн системи;
- сегментувати ринок, враховуючи особливі потреби різних груп населення;
- забезпечити зворотний зв'язок щодо змісту та якості наданих послуг;
- передбачити групування послуг, орієнтованих на різні випадки;
- забезпечити комплексний аналіз інформації щодо різних моделей використання послуги;
- та залучати користувачів до переробки та покращення послуг.

Які наслідки запровадження електронного урядування? Перш за все, це прозорість дій державного управління, збереження часу та матеріалів та підвищення якості адміністративних послуг. Крім того, в якості результатів

впровадження електронного урядування можна відзначити наступне: забезпечення доступу до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій; звільнення посадових осіб від рутинної роботи; знеособлення відносин громадян та суб'єктів господарювання з посадовими особами держави; створення єдиного «контактного пункту» для громадян та державних структур; можливість отримання адміністративних послуг цілодобово; та підвищення рівня демократизації суспільства.

Тому можна побачити, що електронне управління здатне змінити саму природу уряду, зробивши його більш прозорим та підзвітним перед громадськістю; електронне управління створює сприятливі умови для нормального розвитку бізнесу, вдосконалення інвестиційного клімату та економічного зростання, а також забезпечує реальну участь громадян у політичних процесах.

1.2. Нормативно-правове регулювання електронного урядування в Україні

«Концепція Національної програми інформатизації підкреслює, що інформація та телекомунікаційна система державних органів дозволить забезпечити широку громадськість, державні та комерційні організації, а також іноземних користувачів, своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій» [14].

Розпорядження Президента України «Про заходи щодо розвитку національного компонента Інтернету та забезпечення загальної доступності цієї мережі в Україні» конкретизував ідеї щодо способів забезпечення надання державних інформаційних послуг. Зокрема, наступні заходи були визначені як основні цілі для розвитку національної складової Інтернету та забезпечення загальної доступності цієї мережі в Україні:

– розширення та вдосконалення об'єктивної політичної, правової, економічної, науково-технічної, культурно, екологічної, та іншої інформації

про Україну, сформованої на різних рівнях органів влади та представленої в Інтернеті;

– державна підтримка розвитку інфраструктури інформаційних послуг в Інтернеті.

Крім того, Президент наказав встановити процедуру публікації інформації про діяльність національних урядових органів України та завершити розвиток веб-сайтів обласних державних адміністрацій та міських державних адміністрацій Києва та Севастополя, центральних органів виконавчої влади, Ради Міністрів Автономної Республіки Крим [15].

«Реалізація указу Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» додатково стимулювала впровадження технологій електронного урядування. Наказ зобов'язує національні та місцеві органи влади мати веб-сайти та публікувати офіційну інформацію про роботу відповідних органів, виконання програм і планів, виконання нормативно-правових актів, форм та зразків документів, архівної інформації тощо» [18].

У 2002 році Кабінет Міністрів затвердив Порядок оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади в Інтернеті [19], що вимагало від їх міністерств та інших центральних і місцеві органів виконавчої влади оприлюднювати та регулярно оновлювати інформацію про свої відомства на веб-сайтах, та визначили сферу їх застосування та вимоги до опублікованої інформації.

«В розвиток положень зазначеного Указу була прийнята постанова Кабінету Міністрів України щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Цією постановою в якості одного з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства визначено надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка повинна забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних

інформаційних технологій. Основним механізмом реалізації поставленого завдання встановлено єдиний веб-портал органів виконавчої влади, який визначається центральною частиною електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», призначеною для інтеграції вебсайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет» [20].

Розпорядження Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» було випущено 20 жовтня 2005 році [21]. Відповідно до цього Розпорядження, Кабінет міністрів України мав:

- організувати надання адміністративних послуг на основі інформаційних систем електронного уряду для юридичних та фізичних осіб; та
- спростити процедуру державної реєстрації суб'єктів господарювання у сфері інформації та їх звітності, створюючи умови для митного оформлення товарів та запровадити систему отримання та видачі відповідних документів за допомогою використання Інтернету та електронного цифрового підпису.

«Правові підстави для майбутнього удосконалення концепції національної політики для прийняття інформаційно-комунікаційних технологій у різних сферах суспільного життя були створені Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», який був прийнятий 9 січня 2007 року з метою покращення управління державою, відносин між державою та громадянами та встановлення електронних форми взаємодії між місцевими та національними органами влади та окремими особами та юридичними особами, що передбачає, зокрема, наступне:

1) запровадити механізми надання інформаційних послуг юридичним особам та особи, які користуються Інтернетом національними та місцевими органами влади, внесення відповідних змін до законодавства;

2) визначити статус та перелік обов'язкових електронних послуг, які мають бути надані органами державної влади та місцевого самоврядування

юридичним та фізичним особам, забезпечуючи реалізацію принципу «єдиної точки контакту»; та

3) вжити додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для забезпечення надання послуг, використовуючи інформаційно - комунікаційні технології, зокрема для приватних осіб потребують соціальної допомоги та реабілітації» [22].

Одним із пріоритетів, визначеного цим законом, є збільшення фінансування Національної програми інформатизації (далі - НПІ) та розміщення всіх проектів інформатизації, що фінансуються за рахунок Державного бюджету України в межах свого обсягу.

З метою дотримання вимог законодавства щодо прийняття електронного урядування, вдосконалення механізмів формування та впровадження НПІ, а також з метою підвищення ефективності інформаційної взаємодії в процесі діяльності державних органів було розроблено шість нормативних актів:

1) Положення Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2008 р. № 912 «Про керівника Національної програми інформатизації» в якому йдеться про призначення призначає начальника НПІ з контролю та нагляду над процесами формування, впровадження та виправлення НПІ [23];

2) Постанова Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Порядку проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань (проектів)», що набула чинності 2 квітня 2009 р. та включали доповнення до принципів експертів оцінювання, покращила вимоги до організації експертних оціночних робіт НПІ, визначила об'єкти експертної оцінки, учасників та основні напрямки, а також визначила основні вимоги до роботи експертів та підготовки висновків [24];

3) «Постанова Кабінету Міністрів України від 10 червня 2011 р. № 582 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України з питань формування та виконання Національної програми інформатизації» окреслила перелік проектів національного значення, які мають дати такі основні результати: аналіз ринку програмного забезпечення та його вплив про

прийняття безкоштовного програмного забезпечення; дослідження шляхів впровадження відкритого коду програмного забезпечення в органах державного управління України; заходи щодо впровадження Національної система показників розвитку інформаційного суспільства та комплекс методичних документи та практичні рекомендації щодо моніторингу розвиток інформаційного суспільства на основі створеної системи показників; та висновки щодо відповідності завдань (проектів) Національної програми інформатизації державного пріоритети у сфері інформатизації, а також із сучасними рівень інформатизації та тенденції розвитку у світі» [25];

4) «Постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. №738 внесено зміни в Положення Кабінету Міністрів України від 4 лютого 1998 р. №160 «Про заходи щодо посилення контролю за обґрунтованістю проектів інформатизації діяльності центральних органів виконавчої влади», спрямована на гармонізацію чинного законодавства та нормативно-правових актів з новими нормативними та організаційними документами, що регулюють відносини ІНП учасників» [26];

5) «Постанова Верховної Ради України «Про затвердження Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України на 2012-2017 роки», призначена для реалізації єдиної державної політики у сфері інформатизації та передбачає створення та впровадження елементів національної інформаційної інфраструктури України; це також має на меті створити умови для соціального та економічного розвитку держави» [27];

6) «Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження експлуатації засобів інформатизації» №121 від 04 лютого. Цей документ покликаний підвищити координацію, організацію та загальну ефективність рівнів формування та реалізації державної політики та державного управління в сфері інформатизації шляхом контролю та нагляду за формуванням, впровадженням ІНП, та корекційними процесами» [28].

«Найважливішим досягненням уряду Юлії Тимошенко став пілот проект впровадження технологій електронного урядування на національному та місцевому рівнях державні органи. Нижче наведені питання, які були визначені первинними для цілі проекту:

- функціонування електронного документообігу;
- забезпечення постійного зберігання та захисту електронних ресурсів;
- розробка стандартних форматів електронних документів та формату електронного цифрового формату;
- розробка тимчасового положення про електронний документообіг;
- розробка та впровадження програмного та апаратного забезпечення для забезпечення сумісності між системами електронного документообігу державних органів;
- створення національного реєстру електронних інформаційних ресурсів та резервного копіювання ліцензованих центрів сертифікації ключів для державних органів;
- впровадження технологій надання адміністративними та виконавчими органами послуг через Інтернет; та
- створення національного центру підтримки електронного урядування на основі державної інформації Державне підприємство «Центр ресурсів» та створення окремого порталу» [29].

Крім того, впровадження електронної державної системи реєстрації суб'єктів господарювання, відбулася, зокрема, завдяки урядовому законопроекту, прийнятому парламентом у першому читанні, що передбачає:

- порядок подання та надсилання електронних документів державному реєстратору має бути затверджено відповідним центральним органом виконавчої влади (це було раніше зроблено Державним комітетом з питань регуляторної політики та підприємництва);
- державний реєстратор повинен зробити електронні копії шляхом сканування поданих документів на папері;

- електронні документи, крім документів, що засвідчують повноваження а уповноважена особа, має бути засвідчена електронним цифровим підписом заявника;
- держава надішле підтвердження отримання електронного документа заявника реєстратор автоматично протягом 24 годин; та
- підприємство несе відповідальність за захист електронних даних.

1.3. Цілі «електронного урядування» і способи їх досягнення

«Процес впровадження «електронного урядування» передбачає досягнення наступних цілей:

- 1) підвищення якості та доступності наданих організаціям та громадянам державних послуг, спрощений порядок їх надання, скорочення термінів, зниження адміністративних витрат, пов'язаних з отриманням державних послуг, а також запровадження єдиних стандартів обслуговування громадян;
- 2) підвищення відкритості інформації про діяльність органів публічної влади та розширення можливості доступу до неї, пряма участь громадян, організацій та інших інститутів громадянського суспільства в процесах формування та експертизи рішень, що затверджуються на всіх рівнях державного управління;
- 3) підвищення якості адміністративно-управлінських процесів;
- 4) модернізація системи інформаційно-аналітичного забезпечення прийнятих рішень на всіх рівнях державного управління, забезпечення оперативності та повноти контролю за результативністю діяльності органів публічної влади та забезпечення необхідного рівня інформаційної безпеки «електронного уряду» за його функціонування» [30].

«Для досягнення зазначених цілей, організаційні та технологічні основи електронного урядування повинні забезпечувати:

- розвиток і широке впровадження в діяльність органів виконавчої влади засобів забезпечення віддаленого доступу громадян і організацій до інформації про діяльність державних органів на основі сучасних технологій;
- надання державних послуг з використанням багатофункціональних центрів та Інтернету на основі створення єдиної інфраструктури забезпечення юридично значущої міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів з громадянами і організаціями;
- створення захищеної системи міжвідомчого електронного документообігу;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування і звітності та створення єдиної системи контролю результативності діяльності органів виконавчої влади;
- формування нормативно-правової бази, що регламентує порядок і процедури збору, зберігання і надання відомостей, що містяться в державних інформаційних системах, обміну інформацією в електронному вигляді між органами державної влади, громадянами і організаціями, а також контролю за використанням державних інформаційних систем» [20].

Законодавчо видається необхідним сформулювати комплекс заходів, необхідних для забезпечення ефективності адміністративно-правового регулювання відносин щодо організації та функціонування «електронного урядування», а саме: а) створення адекватного сучасним стандартам громадського управління кадрового забезпечення системи управління "електронного урядування"; б) використання правової основи механізмів державно-приватного партнерства як системи встановлених у законодавстві форм, видів та методів регулювання відносин між органами публічної влади, юридичними чи фізичними особами, їх об'єднаннями; в) популяризація державних послуг; г) моніторинг законодавства та правозастосування при використанні інформаційного потенціалу державного управління; д) застосування системного підходу у процесі створення "електронного уряду".

Розкриваючи їх поетапно, слід розпочати із кадрового забезпечення системи управління «електронним урядом». При цьому важливо підкреслити, що обов'язковість вирішення проблеми комплексного забезпечення кваліфікації державних службовців у галузі ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій визнається на найвищому державному рівні.

Безперечно, реалізація «електронного урядування» вимагає існування професійних компетентних державних та муніципальних службовців, які мають достатній рівень знань і досвіду в галузі адміністративного управління в умовах використання інформаційних технологій. При цьому кадрове забезпечення має містити перелік спеціальних вимог, які пред'являються до їхнього рівня кваліфікації.

Насамперед це стосується розробки зіставних базових складових інформаційно-технологічної та нормативно-правової інфраструктури «електронного уряду».

Далі, на стадії планування переходу до реалізації конкретних повноважень органів виконавчої влади через застосування інформаційно-комунікаційних технологій, створення інформаційно-технологічної інфраструктури для реалізації цих повноважень органів управління, а також створення належного правового регулювання.

По-третє, під час реалізації певних державних повноважень з раціональним використанням усіх можливостей інформаційно-комунікаційних технологій.

Для досягнення конкретних цілей діяльності на цьому етапі діють встановлені вимоги до кваліфікації та знань працівників органів виконавчої влади передових інформаційних технологій.

Передбачається необхідним у рамках реалізації названого способу передбачити таке:

– підготовку та проведення науково-дослідних робіт у галузі середньо-спеціальної, вищої професійної та післядипломної освіти, враховуючи специфіку та вимоги державної та муніципальної служби;

- розробку відповідних вузько-спрямованих навчальних курсів з програмного забезпечення, що використовується на державній та муніципальній службах;

- підвищення кваліфікації державних та муніципальних службовців;

- популяризація кращих практик, включаючи проведення різних конференцій;

- залучення провідних експертних та наукових організацій до даної сфери діяльності.

Використання правової основи механізмів державно-приватного партнерства як системи встановлених у законодавстві форм, видів та методів регулювання відносин між органами публічної влади, юридичними чи фізичними особами, їх об'єднаннями передбачає встановлення довготривалого, заснованого на довірі співробітництва при якому існує взаємна відповідальність за формулювання цілей проекту, його ресурсного забезпечення, якості одержуваних результатів. Розвиток державно-приватного партнерства нерозривно пов'язаний із системою державного управління країни, а тому його серйозне поширення передбачає інституціоналізацію.

Необхідно підкреслити, що багато в чому ефективність застосування механізму державно-приватного партнерства визначається контекстом діяльності держави, зокрема, сукупністю проведених адміністративних реформ, спрямованих на підвищення прозорості та підзвітності органів влади, скорочення бюрократичних витрат, встановлення чіткого механізму зворотнього зв'язку із населенням. Розвиток системи «електронного урядування» спрямовано саме на вирішення завдань адміністративної реформи, проте використання потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій у системі державного управління носить настільки складний характер, що держава часто виступає в ролі лише одного з виконавців подібних проектів на рівні із представниками комерційних структур. У всіх таких випадках державним структурам важливо виробити чіткі відповіді на запитання щодо здійснення фінансування, визначення прав власності, вироблення правил

регулювання та механізмів контролю за реалізацією проектів. Окремою проблемою у зв'язку з цим є оскарження одержуваних у проекті результатів та відповідальність за них [31-32].

Нині поняття державно-комерційного партнерства законодавчо не закріплено, незважаючи на те, що часто зустрічається у різних нормативних актах. При цьому в цих актах часто йдеться про провадження діяльності, «на основі використання механізмів державно-приватного партнерства» або «на основі принципів державно-приватного партнерства». Більше того, в більшості регіонів слабо розвинена нормативно-правова база застосування такого виду співробітництва. Ухвалені в суб'єктах закони нерідко мають декларативний характер, не розраховані на використання багатьох інструментів, мають невисокий рівень опрацювання, що, у свою чергу, розвиває правову невизначеність в інтерпретації окремих положень та створює передумови для протиріч в існуючому законодавстві країни. Недолік чи відсутність безпосередньо сформульованих механізмів на різних рівнях управління гальмує його повноцінний розвиток та впровадження нових форм взаємодії [33].

Популяризація державних та муніципальних послуг виступає одною із заходів, необхідних для забезпечення ефективності побудови та функціонування «електронного урядування», є комплексним процесом, що залежить від трьох основних груп факторів:

1) організаційні чинники, що стосуються безпосередньо проінформованості та зацікавленості громадян, а також рівня комп'ютерної грамотності населення;

2) технологічні фактори, що передбачають наявність високошвидкісного інтернету по всій території країни, а також наявність розвиненої мережі багатофункціональних центрів, своєчасність видачі електронних карток громадянам;

3) правові фактори, що передбачають наявність несуперечливої нормативно-правової бази, націлені на якість надання послуг, а також своєчасність їхнього надання.

Безперечно, важливим фактором успішності переходу до «електронного урядування» буде інституціоналізація механізмів моніторингу, а також незалежної оцінки результативності перекладу адміністративних процесів надання електронних державних послуг та виконання державних функцій в електронному вигляді.

Слід зазначити, що за останні роки в нашій країні фактично створено нове законодавство у розглянутій нами предметній області, наступні зміни якого спричинили і зміни самої системи управління. Однак слід зазначити, що при цьому до кінця не створені нові ефективні механізми взаємодії органів виконавчої влади з дослідження нормативно-правових актів щодо їх якості. Як наслідок, спостерігається досить невисока якість нормативних правових актів, наявність дублюючих повноважень в органах громадського управління, невизначеність цих повноважень та інші результати, що демонструють явну недосконалість правових зв'язків.

«Суспільству потрібен чіткий, простий, ясний і доступний для громадян порядок, що надає високий ступінь прозорості, стабільності та гарантованості всіх життєвих процесів, а також оптимальний обсяг нормативно-правових актів за рахунок збільшення спільності правових приписів, оптимального механізму державного управління з метою усунення дублювання функцій органів публічної влади і точного встановлення обсягу їх компетенції» [34].

Слід особливо наголосити, що від якості та правильності правозастосування залежить результат адміністративно-правового впливу [35].

Немислимо досліджувати правозастосування лише як юридичний прикметник до нормативного іменника, оскільки нормотворчість без правозастосування створює мертве право, а отже, це непрацююча, неякісна нормотворчість, тому як право, яке діє, – це по-суті не право зовсім. А ефективність правозастосування значною мірою визначається якістю нормотворення. Отже, лише системний аналіз досвіду правозастосування та правотворчості може розкрити розуміння про найбільш гострі точки конфліктів між створюваними нормами свідомого, розумного порядку та прискореними в

суспільстві нормами мимовільних, спонтанних порядків. Саме пом'якшення та подолання подібних конфліктів у результаті має призвести до певних стратегічних результатів у боротьбі з такими проблемами нашого суспільства, як екстремістська правосвідомість, спроби впливу на правотворчість та правосуддя, корупція. Саме такі результати можуть забезпечити те, що юристи називають «ефективністю права» [36].

Звідси випливає, що моніторинг законодавства та правозастосування якраз і виступає одним із механізмів вивчення правових норм на предмет якості та ефективності.

Моніторингу не характерні панування та підпорядкування, проте, у процесі управління його дані надають можливість приймати найбільш ефективні управлінські рішення, іншими словами, смислове навантаження – це інформаційна взаємодія [37].

Слід наголосити, що використання інформаційного потенціалу у системі державного управління певною мірою є організаційною основою моніторингу. Отже, в рамках формування та функціонування «електронного урядування» мають бути створені організаційні та технічні умови для організації та проведення різноманітних моніторингових заходів. Серед них: створення різних баз даних, що містять офіційну та неофіційну правову інформацію (нормативні правові акти, висновки експертиз, що проявилися під час проведення експертиз та правозастосування колізії та пропозиції, спрямовані на вдосконалення законодавства).

Більше того, контроль та моніторинг результатів впровадження інформаційно-комунікаційних технологій під час виконання державно-владних повноважень органами виконавчої влади має спиратися на застосування моделі оцінки ефективності діяльності «електронного уряду», що містить набір певних цільових показників.

Важливо наголосити, що проведення моніторингу задоволеності громадян рівнем доступу до інформації, що надається органами виконавчої влади, і взагалі до інформаційно-комунікаційних технологій дасть можливість

оцінити ефективність та оперативність розвитку інформаційного суспільства та згладити прояв негативних наслідків його розвитку.

Як уже неодноразово наголошувалося, «електронне урядування» – це особлива система, що включає елементи, що тісно взаємодіють між собою. Більше того, жодним із цих складових не можна нехтувати. Тобто система «електронного урядування» – це цілісна картина, що описує поточне положення та взаємодію всіх органів виконавчої влади та їх інформаційних систем на різних рівнях. Звісно ж, що це система загальних принципів і правил побудови, масштабування і перетворення, нових інформаційно-комунікаційних рішень. В зв'язку тим, що потреби суспільства постійно змінюються, багато рішень «електронного урядування» вимагають перетворення. І основна проблема криється не в постійній трансформації системи «електронного урядування», а у дотриманні загальноприйнятих правил внесення змін, виходячи із зростаючих потреб громадян. Тому особливо важливо відстежувати причину та способи конкретних внесених змін з метою забезпечення наступності у розвитку державних інформаційних систем із збереженням можливості державного контролю. Встановлення базових принципів, відповідних рекомендацій та переваг у побудові системи «електронного урядування» на будь-якому з рівнів все більше залежить від сукупності соціальних, економічних особливостей та потреб, оскільки системний підхід передбачає паралельний розвиток та з'єднання відразу кількох концептуальних шарів.

Як показують практика, найважливішою складовою є безпека, яка визначає, що вимоги до її забезпечення (а, отже, і рівень довіри) у системі «електронного урядування» охоплюють усі шари чи елементи системи, що містить свої рішення на кожному рівні. Так, наприклад, на рівні даних має бути гранично зрозуміло, які з них доступні, яким суб'єктам взаємодії та в який конкретний проміжок часу, а на рівні державних послуг та функцій можна мати на увазі антикорупційну безпеку та усунення людського фактору при виконанні конкретних прав та обов'язків органами виконавчої влади.

Внаслідок чого, принципи та правила системного підходу дозволять сформулювати найважливіші характеристики системи «електронного урядування», без яких вона не зможе вважатися такою, що відповідає своїм вимогам і призначенню для реалізації стратегічних цілей суспільства і держави.

Висновки до розділу 1

1. ««Електронне урядування» – це нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечується за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій, якісно новий рівень оперативності й зручності отримання громадянами та організаціями державних послуг та інформації про результати діяльності державних органів» [31].

2. «Метою «електронного урядування» є створення фундаменту для участі громадськості в процесі прийняття державних рішень, забезпечення прозорості дій державного управління, збереження часу та матеріалів, а також підвищення якості адміністративних послуг.

3. Процес впровадження «електронного урядування» передбачає досягнення наступних цілей: а) спрощення процедури надання державних послуг, а також запровадження єдиних стандартів обслуговування громадян; б) підвищення відкритості інформації про діяльність органів публічної влади та розширення можливості доступу до неї, пряма участь громадян, організацій та інших інститутів громадянського суспільства в процесах формування та експертизи рішень, що затверджуються на всіх рівнях державного управління; в) підвищення якості адміністративно-управлінських процесів; г) модернізація системи інформаційно-аналітичного забезпечення прийнятих рішень на всіх рівнях державного управління, забезпечення оперативності та повноти контролю за результативністю діяльності органів публічної влади та забезпечення необхідного рівня інформаційної безпеки «електронного уряду» за його функціонування» [31].

4. В якості результатів впровадження електронного урядування можна відзначити наступне: забезпечення доступу до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій; звільнення посадових осіб від рутинної роботи; можливість отримання адміністративних послуг цілодобово; та підвищення рівня демократизації суспільства.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА СТАНУ ТА ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Організаційна характеристика Новопавлівської об'єднаної територіальної громади



Територія Новопавлівської об'єднаної територіальної громади згідно з адміністративно-територіальним устроєм України входить до складу Межівського району Дніпропетровської області. Адміністративний центр

громади знаходиться в с. Новопавлівка, який розташований на відстані 180 км. від м. Дніпро. Територія селищної громади є нерозривною, її межі визначаються по зовнішніх межах юрисдикції рад територіальних громад, що об'єдналися (села Новопавлівка, Чугуєве, Дачне, Філія, Богданівка, Тарасівка, Миколаївка, Солоне, Чаус, Антонівське, Федорівське). Мінімальна відстань від адміністративного центру громади до поселень, які входять до її складу, дорогами з твердим покриттям складає 7 км (с. Філія), максимальна – 41 км (с. Чаус, Солоне, Миколаївка). Територія Новопавлівської громади складає 32144,8174 га та межує з:

- 1) Північного сходу – Межівська сільська рада;
- 2) Північного заходу – Демуринська сільська рада ;
- 3) Півночі – Веселівська сільська рада;
- 4) Сходу – Срібненська сільська рада Донецької області, Новотроїцька сільська рада Донецької області;

- 5) Південного заходу – Маломихайлівська сільська рада;
- 6) Півдня – Богатирська сільська рада;
- 7) Заходу – Іванівська сільська рада.

Згідно закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 5 лютого 2015 р. сільські муніципалітети та села є найнижчою формою самоврядування в Україні [38]. В даному випадку, Новопавлівський сільський муніципалітет складається з поєднанням інших сіл. Ці населені пункти разом з рідним селом об'єднуються в місцевий (сільський) муніципалітет (сільраду). Для простоти сільраду (сільський муніципалітет) зазвичай називають селом і є найнижчим рівнем адміністративного поділу.

Новопавлівська об'єднана територіальна громада є частиною адміністративної реформи, яка розпочалась у 2015 році. Ця реформа має замінити всі ради (територіальні одиниці місцевого рівня).

Перші створені в 2015 році, об'єднані громади були утворені шляхом добровільного злиття вже існуючих громад, форми адміністративної одиниці третього рівня, що включає міста, села, селища міського типу та сільські поселення, щоб утворити нову розширену адміністративну одиницю. Станом на 2021 рік об'єднані громади вже взяли на себе більшість завдань району (освіта, охорона здоров'я, спортивні споруди, культура та соціальне забезпечення).

Закон «Про місцеве самоврядування в Україні» передбачає, що у місцевих бюджетах має бути достатньо коштів для управління органами місцевого самоврядування. Оскільки багато малих сільських рад та міст районного значення ніколи не могли сподіватися на це, було створено нову адміністративну одиницю, об'єднану громаду. На даний час, об'єднані громади збирають і витрачають більше місцевих податків, ніж коли-небудь було дозволено районам України [39].

Децентралізація бюджетних фінансових ресурсів передбачає зміну політики передачі, яка не може бути побудована за радянським принципом «від кожного відповідно до його здібностей кожному відповідно до його потреби»; даючи органам місцевого самоврядування більші повноваження щодо розробки

та реалізації різноманітних програм соціально-економічного розвитку; зміни в податковій системі, яка змінює конкретні доходи на користь місцевих бюджетів.

Також, у 2015 році було встановлено законодавчу базу для заохочення територіальних громад до об'єднання та переходу на прямі міжбюджетні відносини з ресурсним забезпеченням та повноваження, як для міст обласного значення. Крім того, держава фінансово підтримувала об'єднані територіальні громади та передбачала субсидію у державному бюджеті для створення інфраструктури своєї території [40].

Основна мета реформування місцевого самоврядування в Україні має стимулювати економічне зростання на основі принцип знизу-вгору завдяки ефективному використанню власних соціально-економічних ресурсів ОТГ.

Чим більше населення ОТГ, тим вищі власні доходи на одного жителя громади. Натомість, Громади з малою чисельністю населення мають обмежені можливості для сталого розвитку та забезпечення усіх необхідних послуг своїм мешканцям.

В Україні спроможність громади визначається за чотирма ключовими критеріями: власний дохід на одного жителя; рівень бюджетного субсидування (відносна частка базових / зворотних субсидій у доході); відносна частка витрат на обслуговування апарату управління в ОТГ, власні ресурси (без трансфертів від державного бюджету); та капітальні витрати на одного жителя. На основі цих показників складається загальний рейтинг ОТГ [41].

Закономірності між фінансовою спроможністю і чисельністю населення громади можна пояснити тим, що розвивати малий та середній бізнес у великих громадах набагато вигідніше ніж в малочисельних. Адже саме там є достатньо робочої сили, більш потужний місцевий ринок товарів та послуг, а також кращі перспективи для стійкого розвитку громади. Виходячи з цього, великі громади мають більше потенціалу та більше можливостей для забезпечення належного утримання об'єктів інфраструктури, функціонування установ комунальної

власності, а органи місцевого самоврядування можуть надавати якісні державні та комунальні послуги.

У той же час існує багато невирішених проблем, як стратегічних, так і оперативних, що формують ризики для успішного подальшого реформування.

Слід також зазначити, що створення значної частини ОТГ відбувається без урахування вимоги методології їх створення. Адже існують випадки коли окремі ОТГ формувалися з ціллю отримання додаткових повноважень та ресурсів, але за своїм потенціалом вони об'єктивно не в змозі надати своїм мешканцям відповідні послуги та активізувати економічні процеси через відсутність відповідної інфраструктури та ресурсів. Вони також не здатні забезпечити сталий розвиток громад у майбутньому.

Подальше розширення цієї практики створює загрозу для нівелювання сутності реформи, оскільки, натомість спроможних територіальних громад, створюються невеликі громади з нерозвиненою інфраструктурою та недостатніми людськими ресурсами.

Консолідація територіальних громад дає можливість місцевим органам влади забезпечити належне функціонування бюджетних установ та самостійно вирішувати питання розвитку громади, не вдаючись до центральної влади щодо виділення додаткових коштів з державного бюджету.

Більшість видатків місцевого бюджету традиційно спрямовуються на соціальні та культурні потреби (освіта, охорона здоров'я, соціальний захист, соціальне забезпечення, культура та мистецтво, фізична культура та спорт), які за своїм змістом делеговані видатки, тобто ті, що передані від вищих рівнів керівництва.

Отже, прийнятий закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 5 лютого 2015 року посприяв створенню об'єднаних територіальних громад, тобто селищних рад, сільських рад та місто районного значення, котрі можуть створити нову адміністративну одиницю. Будь-яка об'єднана громада з містом як адміністративним центром є міською громадою, будь-яка об'єднана громада з поселенням міського типу як адміністративним центром є

поселенською громадою, а будь-яка об'єднана громада з селом як адміністративним центром є сільською громадою.

Для ефективного функціонування будь-якої організації необхідне стратегічне планування діяльності. Новопавлівська об'єднана територіальна громада не є виключенням. Вона має власний план стратегічного розвитку, який передбачає сприяння використанню та впровадженню розвитку громади для нарощування потенціалу громади та надання послуги державного та громадського секторів. Ця стратегія передбачає встановлення стандартів взаємодії з громадянами. А також враховуючи існуючу проблему з вивезення твердих побутових відходів з домашніх господарств селян, що спричиняє зріст забруднення середовища, планується створення комунальної служби, придбання комунальної техніки, відведення земельних ділянок забезпечить благоустрій території та поліпшення санітарного стану населення громади.

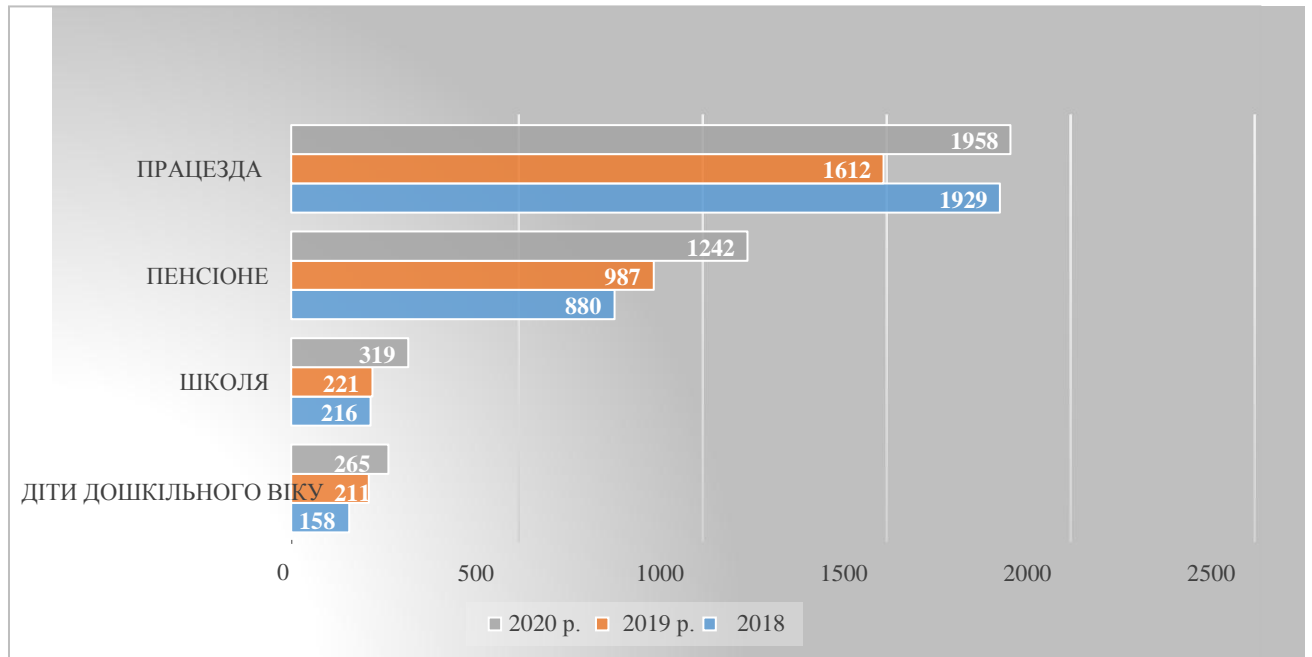
Розвиток громади не є самоціллю, швидше він пропонує підхід або відбір процесів, які забезпечують можливість для кожного отримати необхідні послуги.

Ця стратегія спрямована на розширення можливостей людей, щоб дати їм можливість впливати на рішення що стосуються майбутнього громади. Важливо, щоб люди відчували, що у них є можливість зробити вагомий внесок у розробку, проектування, планування та надання послуг, які вони отримують і фізичне середовище, в якому вони живуть і працюють. Стратегія розвитку громади не замінює інші стратегії, але сидить поруч із ними, забезпечуючи процеси, що максимізують потенційну ефективність розробки та реалізації цих стратегій [2].

Стратегія розвитку громади призначена не лише для тих, хто працює у громаді, відділі розвитку або громадських організаціях, а для всіх, хто бере участь у її діяльності. Адже, як свідчить практичний досвід, найкращими послугами керують користувачі, найкращими громадами керують ті, хто там живе і працює. Саме тому розвиток громади прагне розвивати навички людей, щоб дати їм можливість впливати на те, що відбувається там, де вони живуть.

Це процес активного та стійкого розвитку громади, заснований на соціальній справедливості та взаємоповазі.

В Новопавлівській об'єднаній територіальній громаді загальна кількість



мешканців, для яких й впроваджується стратегія розвитку, станом на 01.01.2021 склала 3700 осіб, у тому числі дітей дошкільного віку – 265, шкільного віку – 319 (рис. 2.1).

Рис. 2.1 – Соціально-демографічна характеристика населення

Згідно з демографічними показниками стану села, чисельність населення в порівнянні з попередніми роками значно зменшилась, особливо це помітно на показниках чисельності населення пенсійного віку. Стосовно чисельності населення працездатного віку, то тут можна спостерігати незначні коливання. Але якщо говорити загальну тенденцію в громаді, то вона є негативною.

Демографічну ситуацію Новопавлівської ОТГ, а також показники смертності і народжуваності наведені в табл.2.1 та 2.2.

Таблиця 2.1

Демографічна ситуація протягом 2015-2020 рр.

Роки	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 р. до 2015 р., у %
Новопавлівська сільська рада							

Народилося	28	19	28	28	30	13	46
Дівчаток	14	8	10	11	17	6	43
Хлопчиків	14	11	18	17	13	7	50
Богданівська сільська рада							
Народилося	9	9	8	10	5	6	67
Дівчаток	3	3	4	7	2	4	133
Хлопчиків	6	6	4	3	3	2	33

Як видно з таблиці 2.1 народжуваність в Новопавлівській сільській раді в 2020 р. у порівнянні з 2015 р., зменшилась більш ніж у двічі, але якщо проаналізувати більш детально в розрізі кожного року, то можна побачити, що різке зменшення народжуваності спостерігається лише у 2020 році, а на протязі 2015 – 2019 років відбувалися лише незначні зміни цих показників.

У Богданівській сільській раді показник народжуваності в 2020 році в порівнянні з 2015 роком зменшився на 33 %. За останні п'ять спостерігається значне збільшення народжуваності дівчаток та зменшення народжуваності хлопчиків, але в цілому по Богданівській сільській раді показники народжуваності можна назвати відносно стабільними.

Таблиця 2.2

Порівняльна таблиця смертності протягом 2015-2020 рр.

Роки	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 р. до 2015 р., у %
Новопавлівська сільська рада							
Померло всього	55	52	67	65	49	46	84
Чоловіків	23	25	29	32	24	23	100
Жінок	32	27	38	33	25	23	72
Богданівська сільська рада							
Померло всього	33	27	27	23	16	17	52
Чоловіків	16	11	9	11	7	7	44
Жінок	17	16	18	12	9	10	59

Щодо показників смертності в Новопавлівській сільській раді, то тут з впевненістю можна сказати, що вони з кожним роком поступово зменшуються. Якщо порівнювати показники 2020р. і 2015р., то у 2020 році цей показник становить 84 %, що на 16 % менше ніж у 2015 році.

Якщо аналізувати статистику смертності Богданівської сільської ради в розрізі чоловіків та жінок, то тут можна спостерігати невеликі коливання цих даних. Загальні ж показники смертності по Богданівській сільській раді подібні показникам Новопавлівській сільській раді, і також зменшуються з кожним роком. Адже в 2020 році в порівнянні з 2015 роком цей показник зменшився на 48 %.

В розрізі кожного населеного пункту, чисельність населення становить:

- с. Новопавлівка – 2573 осіб;
- с. Дачне – 52 осіб;
- с. Філія – 80 осіб;
- с. Чугуєве – 28 осіб;
- с. Богданівка – 352 осіб;
- с. Тарасівка – 110 осіб;
- с. Миколаївка – 28 осіб;
- с. Солоне – 56 осіб;
- с. Чаус – 32 осіб;
- с. Антонівське – 266 осіб;
- с. Федорівське – 123 осіб.

Незважаючи на те, що чисельність населення Новопавлівської сільської ради в декілька разів перевищує чисельність в Богданівській сільській раді, їх показники реєстрації шлюбів (табл. 2.3) за останній рік не сильно відрізняються, а в 2017 році, взагалі, були ідентичними.

Таблиця 2.3

Порівняльна таблиця реєстрації шлюбів протягом 2015-2020 р.р.

Роки	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 р. до 2015 р., у %
Зареєстровано шлюбів							
Новопавлівська сільська рада	14	10	7	8	16	12	86
Богданівська сільська рада	4	4	7	2	2	6	150

Враховуючи дані таблиці 2.3 та чисельність населення Новопавлівської та Богданівської сільської ради, можна зробити висновок, у с. Богданівка мешканці охочіше реєструють шлюби ніж мешканці с. Новопавлівка. Адже, якщо порівняти дані 2020-го року з даними за 2015-й рік, то кількість зареєстрованих шлюбів в Новопавлівській сільській раді зменшилась на 14%, на той час коли в Богданівській сільській раді цей показник, навпаки, збільшився в півтора рази.

Для розвитку дітей дошкільного та шкільного віку на території Новопавлівської громада розміщено достатньо закладів освіти (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Навчальні заклади Новопавлівської ОТГ

Навчальний заклад	Кількість дітей, осіб	Кількість персоналу, осіб
<u>Дошкільні заклади</u>		
СК ДНЗО «Віночок»	25	11
СК ДНЗО «Малятко»	24	10
<u>Школи</u>		
Новопавлівська СЗШ №1 I-III ступенів	161	47
Новопавлівська СЗШ №2 I-III ступенів	58	27
Антонівська філія I с. РКЗО «Межівська СЗШ I-III ст. № 1»	7	10
Богданівський НВК	22	13

Як видно з таблиці 2.4 населення має достатню кількість закладів шкільної та дошкільної освіти для дітей, що мешкають в Новопавлівській громаді, адже завантаженість цих закладів, станом на 2020 рік є незначною.

Позашкільна освіта представлена гуртком волейболу та пауерліфтингу, який проводиться на території Новопавлівської СЗШ I-III ступенів №1 та Новопавлівської СЗШ I-III ступенів №2. Також створена власна футбольна команда. Проводяться міжрайонні та міжобласні змагання з футболу. Також в Будинку культури відкрито танцювальний гурток для дітей.

Серед жителів Новопавлівської ОТГ є чемпіони України з пауерліфтингу.

Для реалізації спільної мети та завдань, на основі єдності інтересів громади, було створено громадську організацію «Калина» створена на основі єдності інтересів її членів для спільної реалізації мети і завдань.

Головною метою Організації є:

- задоволення та захист законних соціальних, економічних, екологічних, творчих, вікових, національно-культурних, спортивних та інших спільних інтересів членів Організації;

- сприяння розвитку громадського суспільства через громадську діяльність, спрямовану на підтримку громадських ініціатив, координації дій у вирішенні питань соціально- економічного розвитку сіл;

- сприяння сталому соціально-економічному розвитку громади;

- сприяння вирішенню проблем місцевого розвитку шляхом активного залучення громадян, виборних органів, інших громадських організацій, приватного сектору.

Основою промислової та економічної інфраструктури є наявність сільськогосподарських базових підприємств: ТОВ «Агрофірма «Прогрес», ТОВ «Чугуєво» СФГ «Сосновий бір», СФГ «Новатор», СФГ «Адоніс», СФГ «Чугуївське», СФГ « Урожай-2014», ТОВ «А-Я і К», СФГ «Кондратюк», ПСП «Мрія» ТОВ «Богданівське – М», СФГ «Водолій».

Фермерські господарства: ФГ «Бондик М.Т.», ФГ «Птиця», ФГ «Бондик В.М.», ФГ «Екополе 2014».

Фізичні особи-підприємці: Скочко Володимир Іванович, Карпенко Віктор Федорович, Більбот Геннадій Анатолійович, Зайцев Петро Леонідович.

Домінуюча частина працездатного населення зайнята в особистому селянському господарстві.

Основна товарна структура експорту – сільськогосподарська сировина, імпорту – готові продукти харчування, побутова техніка та вироби з полімеру (пластмаси), текстильні матеріали та вироби, лікарські засоби.

2.2. Аналіз сучасного стану електронного врядування на місцевому рівні

Повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні наразі не мають чіткого розмежування. Система органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також їх відомчі субординації, неврівноважені, їх взаємодії не вистачає для координації та субординації а механізмам звітності не вистачає ефективності та прозорості.

Переважає більшість органів місцевого самоврядування майже весь документообіг між організаціями, установами, структурними підрозділами, та окремими громадянами здійснюється на паперових документах; архівні дані страждають від дублювання. Отримання документів є довготривалою процедурою за часом. В процесі надання державних послуг значна частина документів переносяться між установами особисто, зазвичай самими заявника, що помітно уповільнює процес документообігу. У деяких місцевих органах самоврядування, комп'ютери навіть не об'єднані в локальні мережі, що призводить до питання створення єдиної відкритої інформаційно-комунікаційної системи. Автоматизація офісної роботи, яка проводиться окремими органами місцевого самоврядування, не має координації та фінансування. Питанням автоматизації, як правило, приділяється недостатня увага з боку вищих посадових осіб.

Сучасний стан впровадження електронного управління та електронного документообігу в цілому можна оцінити як той, що знаходиться на стадії розвитку.

Впровадження електронного управління в органах місцевого самоврядування стикається з наступні проблеми:

- відсутність єдиних стандартів та правил, гармонізованих з міжнародними, для роботи системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, а також ведення державних інформаційних ресурсів;

- відсутність стратегічних документів (концепція, стратегія та програма розвитку, інформаційне суспільство та електронне управління, основні закони про електронну комерцію, електронна інформаційна система електронного уряду та адміністративні послуги);
- відсутність у національних та місцевих органів влади інтегрованої системи інформаційного ресурсу та інформаційне співробітництво;
- обмежений або відсутній доступ фізичних та юридичних осіб до державних інформаційних ресурсів;
- недосконалість функціонуючого урядового порталу та національних державних органів. Веб-сайти, які не забезпечують інтерактивної роботи або «єдиної точки контакту» надання адміністративних послуг;
- недостатня якість та кількість послуг, що надаються в електронному вигляді;
- недостатня кваліфікація державних службовців та громадян;
- функціональність електронного документа національних та місцевих органів влади, системи циркуляції вкрай обмежені;
- відсутня система показників (параметрів) для оцінки електронного урядування;
- посилення недобросовісної конкуренції та спроби монополізації електронного ринку цифрового підпису та електронного документообігу;
- відсутність та неефективне використання необхідних ресурсів;
- відсутність точної та достовірної інформації про стан та тенденції розвитку електронного управління або відповідних прогнозів;
- постійні зміни в штаті та структурі державних органів; та
- відсутність необхідної підтримки з боку вищих посадових осіб держави.

Один із способів оптимізації процесу впровадження електронного урядування на місцевому рівні вбачається у правовому та нормативному забезпеченні розробки та прийняття відповідного програмного впровадження

електронного урядування. Тому, чинне законодавство має стати основою для розвитку місцевих органів державного самоврядування, а саме положення про впровадження та виконання таких програм (наприклад, постанови про затвердження міських програм інформатизації, проектні рекомендації щодо прискорення впровадження технологій електронного урядування та управління якістю системи надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування тощо). Ці програми повинні стати документами, що демонструють обраний містом підхід до вирішення питань управління, проблеми демократизації за допомогою інформатизації та служити для визначення та виконання положення чинного законодавства.

Основна проблема більшості органів місцевого самоврядування все ще лежить у відомчій ізоляції та відсутності відповідних нормативних актів, що перешкоджає вільному обміну інформацією між ними. Одна і та ж інформація дублюється і спотворюється в різних системах, стаючи недоступною для місцевого самоврядування. Крім того, для оновлення до сучасних операційних систем потребує зміни частини комп'ютерного запасу.

Найбільше інформації публікується на офіційних веб-сайтах, які надають основні новини, повідомляють про події, важливі документи та домовляються про їх обговорення, дані сайти залишаються джерелом оновленої інформації про діяльність державних органів, їх голів та виконавчих комітетів. Однак, не всі органи місцевого самоврядування є доступними для громадськості та організацій через засоби масової інформації. Веб-сайти більшості департаментів та дирекцій виконавчої влади селищних рад, комітетів, комунальних підприємств та органів громадських самоорганізацій все ще знаходяться на стадії розробки чи впровадження. Мешканці не мають доступу до повної інформації щодо тарифів, процедури оплата комунальних послуг або стан їхніх особистих рахунків; немає інформації про об'єкти приватизації, будівництва та реконструкції.

Наступні сторінки органів місцевого самоврядування мають стати основою для інформаційного забезпечення взаємодії між органами місцевого самоврядування та місцевими спільнотами:

- веб-сторінки сільських рад чи об'єднаних територіальних громад, йголів сільських рад, виконавчих комітетів, адміністрацій округів, департаментів, дирекцій, відділів та інших виконавчих органів; та
- веб-сторінки органів громадської самоорганізації (або їх асоціацій), а також експертів та громадських рад.

Необхідно реалізувати елементи інтерактивності, що проявляються у можливості задавати запитання та можливості отримувати на них відповіді електронною поштою, отримання бланків заяв та зразків, а також постійне оновлення новин про діяльність державних органів. Веб-сторінки міських чи селищних виконавчих органів мають стати інструментами двостороннього спілкування.

Справжня інтерактивність може бути забезпечена підтримкою певних онлайн-транзакцій (оплата зборів, замовлення паспортів, продовження ліцензій та патентів, оплата послуг тощо). Ця форма Електронне управління не обмежується лише наданням громадськості інформації, а й надає адміністративні послуги, передбачаючи створення спеціальних веб-сторінок для підтримки таких послуги. Інтерактивні центри можна розмістити в офісах централізованих міських бібліотек, а також в офісі Центрального центру ліцензування та Ресурсного центру громадської самоорганізації органів, які є центрами з необмеженим публічним доступом. Найбільш важливим етапом, однак, є створення спільних порталів для відділів виконавчих органів, що дозволило б здійснювати будь-які операції, які раніше вимагали звернення безпосередньо до державних органів. Такі портали забезпечать реєстрацію підприємства, оформлення фінансових документів, легалізація документів тощо. Це відкриє можливості для створення спільних регіональних порталів, поєднуючи весь спектр адміністративних послуг з сектором недержавних послуг, куди приєднуються електронна комерція, Інтернет-банкінг та інші

системи. Це буде сприяти створенню електронної системи державного управління на основі загальних стандартів, а також спільного порталу для системи органів місцевого самоврядування, як єдиної точки доступу до всіх послуг.

Але варто також пам'ятати, що Основна проблема все ще криється у створенні фінансових умов для виконання проекту відповідних програм, які мають насамперед підняти питання інвестиційної політики в сфері електронного управління. Наприклад, можна було б передбачити використання бюджетних коштів, спеціально призначених для таких програм, кошти підприємницьких структур залучених на вигідних умовах (пільгові умови доступу до інформації, пільгові економічні умови) та кошти українських і міжнародних донорських організацій.

Органи місцевого самоврядування у сфері електронного управління та електронного урядування повинні керуватися такими загальними принципами:

- системна організація інформаційно-технологічного середовища (інформація і технологічне середовище має передбачати всі процедури збирання, зберігання, обробки, захисту та представлення надійної, повної та своєчасної інформації, а також щодо сумісності програмного та апаратного забезпечення);

- інтеграція та систематизація інформаційних ресурсів (інтеграція та систематизація міських інформаційних ресурсів повинна забезпечувати інформаційний зміст та форму презентації, відповідну керованому об'єкту, а також інтеграцію вимоги до кадастрів різного рівня (району-міста) для спільного користування); та

- управління та координація процесів інформатизації (розробка та впровадження процесів інформатизації повинно управлятися єдиним центром, проведення формування необхідних міських програм інформатизації та проектів, координуючи розробку та забезпечуючи концентрацію та ефективно використання фінансових ресурсів. Необхідно забезпечити поточну інформаційну та аналітичну підтримку діяльності органів місцевого

самоврядування; оперативну оцінку економіки, соціальної та політичної ситуації; нагляд за виконанням законів, інших нормативних актів, рішень, наказів та розпоряджень, спрямованих насамперед на розвиток економіки та соціальний захист громадськості; прогнозування та оцінювання наслідків прийнятих рішень тощо).

Враховуючи обмежені ресурси міського бюджету, перш за все необхідно автоматизувати управління такими галузями господарства (підприємництво, земельні ресурси, муніципальне майно та нерухомості, транспорт та енергія), де впроваджено комп'ютерні технології нагляду та контролю будуть економічно вигідними та значно збільшать дохідну частину місцевих бюджетів.

2.3. Пріоритетні напрями вдосконалення електронного урядування для забезпечення ефективного та якісного державного управління

Одним з основних напрямків в області вдосконалення законодавства, що встановлює порядок організації та функціонування «електронного урядування», є розробка актів, спрямованих на регулювання електронного документообігу, створення правил використання електронних архівів документів, особливо пов'язаних із вилученням даних, надання та зберігання паперових документів [42]. Поки на законодавчому рівні наказано зберігати копії паперових документів, в зв'язку з цим, функції «електронного урядування» повною мірою не можуть бути реалізовані.

Більш того, при побудові комплексних міжвідомчих інформаційних систем, які об'єднують кілька рівнів органів виконавчої влади, виявляється недолік нормативних правових актів, що регулюють взаємодію учасників цього процесу. Незважаючи на те, що робота в такій системі найбільш ефективна з точки зору якості реалізації внутрішніх процесів, при цьому очевидно, що автоматизація державного управління являє в цілому досить складний процес. Стандарти інформаційного обміну – це одна з необхідних, але далеко не повна складова успішного вирішення проблем в цій сфері. Створення комплексної міжвідомчої інформаційної системи - це новий рівень управління, на основі якого забезпечується прозорість, оперативна доступність і повнота інформації для осіб, які приймають рішення на всіх рівнях. Органи виконавчої влади взаємодіють між собою, і якщо їх інформаційні системи не інтегровані, то говорити про успішну реалізацію функцій «Електронного урядування» щодо підвищення якості управління та надання державних послуг навряд чи доведеться.

Більш того, при виявленні проблем адміністративно-правового регулювання інформаційної взаємодії органів виконавчої влади з різними суб'єктами варто зазначити таке: основна перешкода криється насамперед в суті і ході адміністративної реформи. Багато процесів інформатизації, відокремлені

від ідей і радикальності адміністративної реформи – узгодження роботи всіх органів влади по вертикалі і горизонталі – очевидно результатів не дадуть ні в адміністрації, ні в інформатизації системи державного управління.

Одночасно впровадженням програми «Електронного урядування», що є одною з найважливіших складових реформи державного управління, яка триває в Україні, проводиться й адміністративна реформа. Можливо, слід було б пов'язати їх в єдину програму, оскільки в найзагальнішому вигляді вони мають однакову спрямованість [43].

У зв'язку з цим слід зазначити, що необхідна синхронізація заходів державних програм «Адміністративна реформа» і програма «Електронного урядування», пропозиція щодо можливості об'єднання їх в єдину програму не випадкова, оскільки проблеми адміністративної реформи та проблеми інформатизації в цілому створюють умови інтеграції організаційних і правових засобів в процесах системи управління. По суті, це односпрямовані сили, отже, необхідна концентрація, а також посилення уваги до адаптації всіх елементів інфраструктури інформатизації та інформаційних ресурсів до процесів в сфері діяльності органів виконавчої влади при посиленні зв'язку її структур, до посилення ролі структур суспільства в цілому. Звісно ж, що інтеграція цих сил має дати позитивні результати. Слід також зазначити, що консенсусу також потребують й пропозиції, які зачіпають розвиток адміністративного законодавства в частині класифікацій повноважень, функцій і державних послуг за допомогою залучення потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій.

Простежується, що положення про органи виконавчої влади і адміністративні регламенти в окремих випадках розцінюють інформаційні технології в якості ресурсу і області документування. У пропозиціях, що стосуються адміністративного регулювання вирішення першочергових державних завдань, не часто відзначається роль галузевого міністерства в якості відповідального виконавця.

Ще слід зазначити: головним способом вдосконалення електронного документообігу є стандартизація, за допомогою якої ефективніше організовується робота з різними документами в сфері державного управління. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [44] визначає, що вона потрібна для гарантії технічної та інформаційної сумісності, порівняння різних даних (економічних, даних статистики), зручного і раціонального використання ресурсів, повинна виконуватися, спираючись на принцип добровільного застосування стандартів, притому при розробці стандартів необхідно враховувати інтереси всіх зацікавлених осіб.

У свою чергу, створюючи класифікатор основних стандартів в області інформаційно-технологічного забезпечення роботи органів виконавчої влади, підтримки та адміністрування державних інформаційних систем і ресурсів, необхідно підготувати відповідні методичні рекомендації по опису та оптимізації адміністративно-управлінських процесів діяльності цих органів. Всі ці дії в значній мірі скоротять витрати на роботи, пов'язані зі створенням і функціонуванням різних інформаційних систем (наприклад, автоматизованої інформаційної системи технічного огляду транспортних засобів, автоматизованої інформаційної системи контролю пропуску через державний кордон і ін.), починаючи з розробки та створення для кожної з систем концепції, техніко-економічного обґрунтування, закінчуючи технічним завданням по реалізації.

Ще раз слід підкреслити: практика показує, що без вдосконалення законодавства, розробки нових стандартів, пристосування до них технологічних засобів (а не нормативних актів до технологічних засобів), без всього цього, електронні системи не функціонують. Розробники приймають чітко сформульовані правові вимоги, якими вони повинні керуватися при створенні систем «Електронного урядування». Надання державних послуг – це організація взаємодії людини і «машини», при цьому першочерговим завданням є оптимальне поєднання правових і технічних елементів. Проста автоматизація документообігу в органі управління – це перш за все робота з

вихідними та вихідними документами. На практиці частіше автоматизується прийом заявок на послуги, а далі все йде звичайним способом. Система управління відстає у своєму розвитку від технічної бази, стримує перехід до інформаційно-технологічних основ державного управління.

Більш того, з жалем доводиться відзначати, що в якійсь мірі знижений інтерес самих органів виконавчої влади до впровадження нових інформаційних технологій. Найчастіше нові розробники нав'язуються органам управління, не враховуючи при цьому багатьох особливостей діяльності органів. І, як наслідок, розвиток технологій відбувається в відриві від змін функціональної діяльності, що призводить до створення безлічі виконавців, баз даних, при цьому відсутні єдині плани і стандарти.

Слід особливо підкреслити, що використання нових інформаційних технологій в системі державного управління покликане створити інше правове поле, в якому б оперативно і дієво припинялися правопорушення, пов'язані, наприклад, з недотриманням посадовими особами органів виконавчої влади вимог нормативних правових актів при виконанні адміністративних процедур і окремих адміністративних дій, з несанкціонованим доступом до інформаційних систем, використанням неліцензійного програмного забезпечення.

Проведена сьогодні адміністративна реформа, яка характеризує перехід державного управління на якісно новий рівень за допомогою використання потенціалу нових інформаційно-комунікаційних технологій, – це реалізація незрівнянно іншого, більш комплексного завдання, ніж просто завдання належного матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності всього державного апарату. Звісно ж, що перш за все в дану предметну область першочергово входять: розвиток адміністративно-правових інститутів, становлення якісно нового соціального і економічного середовища і, як наслідок, нового права, покликаного відповідати на всі виклики цього середовища, які пов'язані з різким прискоренням суспільної комунікації, зростанням ціни інформації та управління в цілому, зростанням числа суб'єктів

управління, що конкурують з офіційно управлінськими структурами і перш за все з державою.

Висновки до розділу 2

1. Прийнятий закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 5 лютого 2015 року посприяв створенню об'єднаних територіальних громад, тобто селищних рад, сільських рад та місто районного значення, котрі можуть створити нову адміністративну одиницю. Будь-яка об'єднана громада з містом як адміністративним центром є міською громадою, будь-яка об'єднана громада з поселенням міського типу як адміністративним центром є поселенською громадою, а будь-яка об'єднана громада з селом як адміністративним центром є сільською громадою.

2. Основна мета реформування місцевого самоврядування в Україні має стимулювати економічне зростання на основі принцип знизу-вгору завдяки ефективному використанню власних соціально-економічних ресурсів ОТГ.

3. Основна проблема більшості органів місцевого самоврядування все ще лежить у відомчій ізоляції та відсутності відповідних нормативних актів, що перешкоджає вільному обміну інформацією між ними. Одна і та ж інформація дублюється і спотворюється в різних системах, стаючи недоступною для місцевого самоврядування.

4. Головним способом вдосконалення електронного документообігу є стандартизація, за допомогою якої ефективніше організовується робота з різними документами в сфері державного управління. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» визначає, що вона потрібна для гарантії технічної та інформаційної сумісності, порівняння різних даних (економічних, даних статистики), зручного і раціонального використання ресурсів, повинна виконуватися, спираючись на принцип добровільного

застосування стандартів, притому при розробці стандартів необхідно враховувати інтереси всіх зацікавлених осіб [44].

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ МІСЦЕВОГО НАСЕЛЕННЯ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ОТРИМАНИХ ЗНАНЬ В РАМКАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

3.1. Значення інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення цифрової та інформаційної грамотності населення.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), які сьогодні широко використовуються у всіх секторах суспільства, відіграють все більшу роль у взаємодії між урядом та населенням. Існує широкий консенсус щодо використання ІКТ для підвищення якості надання послуг, підвищення ефективності державних установ, охоплення великої кількості людей, сприяючи цим самим прозорості та підзвітності. Однак технології розвиваються настільки стрімко, що стає необхідним постійно «переслідувати цифрову хвилю». Саме тому надзвичайно важливо проводити дослідження стосовно розуміння ролі ІКТ в глобалізованому світі та розуміння того, як уряди та державні установи можуть краще використовувати цифрові технології для досягнення своїх цілей розвитку.

Уряди використовують цифрові технології для зміцнення громадських адміністрацій на всіх рівнях; інтеграція ІКТ може розширювати та вдосконалювати процес надання послуг, впорядковувати та проводити оптимізацію внутрішніх процесів, а також, надати можливість, при необхідності, взаємодіяти з установами та громадськими організаціями як на національному, так і на місцевому рівнях [46].

Органи місцевого самоврядування все частіше використовують цифрові технології для різних цілей. Багато хто використовує ІКТ для розкриття та розповсюдження публічної інформації. Муніципалітети можуть обмінюватися деталями, які стосуються їхніх планів та цілей, щоденних операцій та пропозицій послуг (включаючи механізми взаємодії з органами місцевого

самоврядування). Цифрові платформи також можуть бути використані для роз'яснювальної роботи. Міста можуть займатися креативним маркетингом і сприяти місцевому туризму серед ширших (і часто конкретно цільових) аудиторії. ІКТ відіграють важливу роль у сприянні спілкуванню та консультації, що дозволяє широкому колу зацікавлених сторін взаємодіяти та брати участь у місцевому врядуванні та сприяти прийняттю рішень прямо чи опосередковано. Багатоцільовість закріплюється у місцевому контексті, оскільки цифровізація пропонує розширені можливості для різних верств населення, які можуть брати участь практично у кожному аспекті процесу обговорення політики. Використання ІКТ також допомагає під час надання послуг, адже органи місцевого самоврядування впорядковують діяльність та скорочують адміністративні навантаження, що в свою чергу сприяє віддаленій взаємодії з громадськістю та більш ефективному внутрішньому спілкуванню та співпраці, а також підвищує загальну ефективність дружнім способом до навколишнього середовища.

Люди, як правило, мають більш безпосередню взаємодію з органами місцевого самоврядування – що спонукає останніх реагувати на потреби та проблеми мешканців. Близькість громади до місцевого самоврядування є основою дискурсу навколо тієї ролі, яку повинні виконувати органи місцевого самоврядування у підвищенні якості життя та добробуту тих, хто живе в межах своєї юрисдикції. Адже люди часто більше інвестують у те, що відбувається в їх місцевих громадах, як органи місцевого самоврядування які безпосередньо вирішують питання, що впливають на їхнє повсякденне життя в таких сферах, як освіта, соціальні служби, містоуправління тощо. Існує почуття належності та власності, і місцевим жителям часто дають можливість побачити конкретні результати їх взаємодії та залучення до органів місцевого самоврядування.

Люди звертаються безпосередньо до органів місцевого самоврядування за інформацією та вирішенням проблем. У деяких ситуаціях мешканці докладають зусиль, щоб наблизитись до місцевої влади, адже вони прагнуть більше впливати на вирішення громадських проблем. Часто між цими трьома водіями

існує тісний зв'язок; населенню може знадобитися інформація, щоб вони мали змогу більше брати участь безпосередньо у роботі вирішення проблем [47].

Розвиток електронного уряду є головним у політичних програмах, але головний акцент робиться на національних пріоритетах та прогресу, про що свідчать численні регіональні та міжнародні ініціативи та публікації, що оцінюють зростання та ефективність електронного урядування на рівні країни.

Існують добре налагоджені механізми оцінки прогресу у розвитку національного електронного уряду [44], але оцінка зрілості місцевого електронного урядування знаходиться на ранніх стадіях і залишається відносно рідкісною.

Необхідність розширення асортименту та якості послуг та оптимізації впровадження нових технологій для досягнення цієї мети спонукають уряди покращувати свою присутність в інтернеті. Національний і органи місцевого самоврядування прикладають великих зусиль, щоб максимально використати переваги ІКТ для надання послуг громадськості, включаючи більшу соціальну інтеграцію, підвищення ефективності та результативності надання послуг та цілодобової доступності цих послуг тощо.

Розвиток місцевого електронного урядування надає багато можливостей для створення в містах та населених пунктах інклюзивності, безпечності та стійкості. Однак процес цифрової трансформації та інтеграція нових технологій у структури управління на міському або місцевому рівні може спричинити за собою деякі основні виклики та ризики.

Недостатня інфраструктура ІКТ залишається головною перешкодою на шляху цифрової трансформації та розвитку електронного урядування на місцевому рівні [48]. Деякі населені пункти, особливо в країнах, що розвиваються не в змозі застосовувати нові технології, оскільки їм бракує відповідної ІКТ-інфраструктури; слабка пропускна здатність та низька швидкість інтернету заважають містам повною мірою скористатися перевагами технологій. Для миттєвої передачі необхідна вдосконалена інфраструктура та система підтримки, аналіз та обробка даних, зібраних за допомогою

інноваційних технологій, для ефективного управління місцевою діяльністю. Маючи потужну інфраструктуру ІКТ, відповідне обладнання та програмне забезпечення, органи місцевого самоврядування мали б інструменти, необхідні для прискорення розвитку електронного урядування, побудови розумних міст та вирішення загальних місцевих проблем, таких як забруднення повітря та затори на дорогах.

Високі витрати, пов'язані із впровадженням та застосуванням нових технологій, становлять ще один серйозний виклик для органів місцевого самоврядування [48]. Нестача фінансових ресурсів для капітальних вкладень у нові технології може бути значною перешкодою на шляху реалізації ініціатив електронного уряду. Тоді як державні бюджети покривають витрати розвитку місцевого електронного урядування існують також витрати, які несуть місцеві жителі, це витрати, що потребують фіксованих виплат або передплати на швидкісний мобільний інтернет, щоб мати змогу скористатися перевагами державних електронних послуг через інтернет мережу. Доступність інтернету часто є проблемою, особливо в країнах з низьким рівнем доходу та країнах що розвиваються. Там де доступ до інтернет мережі дорогий, а рівень користування інтернетом низький, там менша кількість людей зможе скористатися електронними послугами, навіть якщо вони будуть запропоновані. Інші бар'єри в цьому контексті можуть включати великі витрати на електронні пристрої або відсутність сильного інтернет-сигналу у більш віддалених районах.

Платформи хмарних обчислень можуть запропонувати економію від масштабу для малих та середніх міст чи населених пунктів, які можуть передплатити або взяти в оренду відповідні послуги, а не купувати відповідне обладнання та програмне забезпечення; це особливо економічно, якщо такими послугами користуються спільно та скоординовано. Інший спосіб зменшити витрати та посилити розвиток електронного урядування (включаючи підтримку проекту «Розумне місто») здійснюється завдяки посиленій співпраці з приватним сектором. Проекти місцевого електронного урядування насправді

можуть стимулювати інновації серед малих та середніх підприємств. Доступ до електронних послуг також може бути полегшено завдяки використанню існуючих громадських закладів, таких як бібліотеки та освітні заклади, а доступ до Wi-Fi може бути наданий або розширений у громадських місцях, таких як транспортні станції, парки та лікарні.

Органи місцевого самоврядування використовують ряд інструментів, зокрема мобільні телефони та соціальні медіа мережі, для розповсюдження інформації та взаємодії з людьми. Завдяки технологіям, місцеві уряди можуть розкривати корисну та своєчасну інформацію (наприклад, рішення ради, інформацію стосовно державних фінансів та протоколи засідань) у відповідному форматі. Впровадження мобільних технологій сприяє перетворенню електронного уряду (надання державних онлайн-послуг) на розумний уряд (використовуючи дані для прийняття рішень).

Потенційні переваги місцевого електронного урядування можуть бути повністю реалізовані лише за умови наявності кваліфікованих робітників в достатній кількості. Багато муніципалітетів не мають достатньо здібних та кваліфікованих кадрів для управління проектами та ініціативами електронного урядування або навіть повсякденними операціями. Місцеві уряди повинні визначити пріоритетом посилення цифрової грамотності та набуття цільового рівня електронних навичок серед існуючих та потенційних працівників, які є важливими для надання електронних послуг. Це можна досягти шляхом обміну знань та перехресного навчання між містами чи муніципалітетами за підтримки юридичних та технологічних експертів у приватному секторі та громадянському суспільстві.

Надання державних послуг в інтернеті зменшує трансакційні витрати та спрощує трудомісткий бюрократичний процес процедур, особливо для органів місцевого самоврядування. Технологічні програми можуть впорядкувати взаємодію між державними структурами та користувачами, але їх також можна використовувати для вдосконалення операцій внутрішнього електронного урядування.

Швидкий розвиток технологій створює потенціал для нових інноваційних послуг. Виникаючі технологічні програми, такі як чат-боти, можуть допомогти місцевим органам влади покращити сервіс надання послуг для жителів, підприємств та відвідувачів, а також вони можуть бути використані для впорядкування внутрішньої робочої сили, операцій та управління.

Багато населених пунктів, у зв'язку з низьким рівнем знань та вмінь мешканців не в змозі повною мірою використати нові технології для підтримки своїх цифрових технологічних ініціатив. Тому першочерговим завданням перед органами місцевого самоврядування постає подолання цифрової неграмотності населенням [49]. Обмін знань між мешканцями та органами місцевого самоврядування породжує більш інтегровані та стійкі рішення, що дає можливість місцевим органам влади покращити свої міста та задовольняти потреби місцевих жителів, тому надзвичайно важливо розробити моделі співпраці для сприяння обміну знаннями та інноваційними пропозиціями.

Розвиток цифрових технологій значно полегшує двосторонню взаємодію і, отже, може зіграти ключову роль у зміцненні відносин між органами місцевого самоврядування та різними зацікавленими сторонами. Інтеграція нових технологій у процесах електронного урядування дозволяє жителям міст чи містечок брати участь у прийнятті рішень, визначенні місцевих ресурсів та інших аспектів місцевого управління [50].

Завдяки інтеграції ІКТ місцеві органи влади можуть покращити відкритість, посилити прозорість, сприяти підзвітності та розширювати повноваження людей – це все сприяє побудові справедливого, мирного та інклюзивного суспільства та загального сталого розвитку. З більшою відкритістю та взаємодією, органи місцевого самоврядування можуть розробляти більш реагуючу політику, вдосконалювати процес прийняття рішень, зменшити корупцію та хабарництво, краще підтримати економічне зростання та створити підвищену довіру до уряд.

Отримання бажаної ефективності та результативності від використання нових технологічних програм, в повсякденній роботі чи для конкретних

проектів, в цілому, значною мірою залежить від знань та вмінь населення в сфері цифрових технологій. Тому для досягнення оптимальних результатів, перш за все необхідно надати можливість населенню отримувати знання для підвищення цифрової та інформаційної грамотності.

3.2. Обґрунтування та розробка проекту «Електронний громадянин»

Е-урядування можна розуміти як сучасний, ефективніший спосіб державного управління який використовує інформаційно-комунікаційні засоби та ґрунтується на спільному доступі до Інтернету. Використовуючи електронні послуги, адміністрація всіх рівнів (місцевого, регіонального, національного) вирішує проблеми громадян швидше, дешевше та комфортніше.

Електронний уряд, особливо на рівні місцевого самоврядування, часто розглядається як можливість покращити аспекти взаємовідносин між громадянами та урядом і одночасно зменшити витрати та незручності з обох сторін відносин.

Згідно зі стратегією розвитку інформаційного суспільства в нашій країні, всі державні послуги поступово переходять в електронний вигляд [51]. Але, ті, кому пропонується використовувати їх для зручності, часто не знають, як ними скористатися.

На сьогоднішній день комп'ютерна грамотність потрібна будь-якій сучасній людині, адже, комп'ютер використовується в самих різних областях: навчання, розвага, робота, спілкування тощо. А враховуючи той факт, що дедалі більше державних послуг можна отримати через інтернет, не виходячи з дому, населення все ж зацікавлене в підвищенні теоретичних та практичних знань в даній сфері. Адже без них, громадяни не зможуть відчувати переваги, які надають послуги електронного урядування (таблиця 3.1).

Зараз громадянину для того, щоб зробити щось офіційно, потрібно лише підключити портативний пристрій до Інтернету і зробити кілька натискань на екран. Це дуже доступне і вигідне рішення, особливо для людей з обмеженими

МОЖЛИВОСТЯМИ.

Таблиця 3.1

«Переваги та економія від електронних державних послуг» [58]

Тип державної послуги	Переваги та економія
«Збір, обробка та надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і, як наслідок, – скорочення витрат.
Консультування	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування.
Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією.
Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур і, як наслідок, – зменшення навантаження на службовців.
Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель.
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів».

Статистика свідчить, що електронний зв'язок між офісами значно зростає з року в рік. Але, на даний момент кількість громадян, що користуються

електронними послугами все ще невелика.

Суть проекту – поліпшення якості життя населення, особливо тих, у кого відсутня можливість відвідувати органи державного управління для отримання державних послуг, за допомогою оволодіння базовими комп'ютерними навичками, активному практичному користуванню державними послугами, наданими в електронному вигляді, а також сприяння загального розвитку людей.

Мета проекту – сформувати знання та вміння у сфері комп'ютерної грамотності населення та готовність отримання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді; соціально адаптувати та навчити людей навичкам роботи на комп'ютері для підвищення якості життя.

Основними цілями проекту є: створення умов для додаткового навчання, розширення можливостей для розкриття потенціалу людей, підвищення рівня інтернет-грамотності в Україні, підтримка розвитку використання електронних послуг державного та приватного секторів, підвищення поінформованість про свідоме використання нових медіа, підвищення обізнаності про безпечне використання Інтернету.

Завдання проекту – навчити населення користуватись комп'ютером та державними інтернет-ресурсами для отримання необхідних послуг; підвищити якість життя людей.

Проект «Електронній громадянин» допоможе подолати цифровий розрив між поколіннями та між групами українців з різних соціальних груп, в тому числі:

- пенсіонери;
- інваліди;
- люди, що живуть за межею бідності;
- люди, що проживають у сільській місцевості;
- ветерани, які повертаються до цивільного життя.

Найчастіше люди просто бояться комп'ютера, програм та інтернет-сервісів, вважаючи, що опанувати премудрості комп'ютерної грамотності їм не

під силу. Тому при реалізації цього проекту слід пояснити, що робота на комп'ютері так само проста, як і робота з кухонним комбайном, який будь-яка жінка легко освоює, або електродрилем, з яким кожен чоловікові на «ти». Як тільки людина зрозуміє, що комп'ютерна грамотність так само доступна, як і будь-яке інше починання, де він досяг певних успіхів, страх пропаде.

Передусім, необхідно освоїти початкові, базові знання та премудрості комп'ютерних програм. Без них будь-який користувач персонального комп'ютера буде відчувати себе невпевнено. Тому в процесі розробки проекту «Електронного громадянина» було створено таку освітню програму, яка поєднувала б і теоретичну інформацію, і практичні навички (табл. 3.2). Курс навчання дасть можливість людям отримати знання та навички, необхідні для роботи на комп'ютері та на державних інтернет-ресурсах.

Таблиця 3.2

Освітня програма проекту «Електронного громадянина»

№	Найменування теми	Кількість годин	Тому числі	
			теорія	практика
1	2	3	4	5
1	Вступне тестування. Перевірка знань, умінь та навичок користування персональним комп'ютером, ноутбуком.	14	4,5	9,5
1.1	Знайомство з комп'ютерною технікою та подолання психологічного бар'єру під час роботи з нею. Інструменти роботи на комп'ютері та засобами графічного екранного інтерфейсу. Склад персонального комп'ютера. Робота з клавіатурою та маніпулятором миша.	1	0,5	0,5
1.2	Робота з папками та файлами та зовнішніми носіями інформації (флеш-картою). Ім'я файлу. Каталог. Організація папок. Ім'я папки. Операції створення, видалення, переміщення файлів та папок.	2	0,5	1,5
1.3	Робота з текстовим редактором: створення файлу, редагування, перевірка орфографії, збереження файлу на зовнішньому носії, відкриття файлу в текстовому редакторі.	2	0,5	1,5

1.4	Інтернет. Основні поняття: сайт, програми-браузери, принцип роботи із сайтом – гіперпосилання. Електронна пошта:	3	1	2
Продовження таблиці 3.2				
	отримання та надсилання листів. Робота з пошуковою системою в Інтернеті.			
1.5	Особистий інформаційний простір. Основи інформаційної безпеки та персоніфікованої роботи з комунікаційними сервісами: «антивіруси» – захист від шкідливих програм і спаму, реєстрація в мережевому сервісі (логін і пароль). Створення скриньки електронної пошти, адреса Skype. Реєстрація в соціальних мережах.	3	1	2
1.6	Засоби мережових комунікацій для соціальної взаємодії в Інтернеті: форум, чат, СМС, відеосервіси (Skype, IP телефонія), основи мережевого етикету.	3	1	2
2	Користувач електронних послуг	14	3,5	10,5
2.1	Загальне використання засобів мережових комунікацій. Громадська спільнота користувачів сайту державних послуг. Ресурси спільноти користувачів державних послуг в електронному вигляді та практика їх використання: реєстрація, використання електронних навчальних матеріалів, тренінг із комп'ютерного тестування для слухачів курсу – користувачів державних послуг в електронному вигляді.	2	0,5	1,5
2.2	Принципи роботи та основні розділи порталу електронного уряду, склад державних послуг для населення та їхній нормативно-правовий статус. Використання інформаційної служби, стрічки новин, електронної приймальні, форуму державних послуг. Реєстрація та участь у форумі.	2	0,5	1,5
2.3	Структура державних послуги, алгоритм роботи з державними послугами (з прикладу 2-х державних послуг). Отримання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді: персональна реєстрація, особистий кабінет та отримання доступу до державної послуги, оформлення	2	0,5	1,5

	запиту, робота з інформацією на запит, відповідь на запит.			
--	--	--	--	--

Продовження таблиці 3.2

2.4	Мобільний доступ до порталу державних послуг. Робота (налаштування доступу до Інтернету на мобільному пристрої, екранний інтерфейс) з порталом через мобільні пристрої з прикладом пристроїв користувача.	2	0,5	1,5
2.5	Призначення універсального логіну та паролю користувача державних послуг. Їх активізація для забезпечення персоніфікованого доступу, нормативно-правового захисту персональних даних та відповідальності громадян за їх збереження.	2	0,5	1,5
2.6	Хмарні технології та практика доступу до віддалених даних на порталі державних послуг, особистий кабінет користувача державних послуг, до віддалених даних на порталі державних послуг: особистий кабінет користувача, захищений доступ до даних через логін та пароль. Обробка отримання обраної державної послуги на практиці (отримання інформації, замовлення довідки, подання заяви, запис в електронну чергу, перевірка штрафів, оплата платежів тощо)	3	0,5	2,5
	Підсумкове тестування. Залік.	1	0,5	0,5
	Усього	28	8	20

Очікується, що місцеве населення оволодіє базовими навичками роботи з ПК, Інтернетом, а також навчатися користуватися електронними державними послугами, отримувати інтерактивну допомогу та консультації через Інтернет, писати електронні листи, спілкуватися за допомогою електронної пошти з державними установами та стануть повноправними членами сучасного інформаційного суспільства.

Можливість користуватися електронними послугами є похідною від цифрових навичок дорослих громадян. Саме тому варто велику увагу приділити аспекту освіти дорослих. У рамках проекту заплановано проведення курсів для підвищення цифрових навичок.

Як ефективно навчити нізкокваліфікованих громадян користуватись послугами електронного уряду?

Під час проведення зустрічей у рамках проекту варто заохочувати мешканців до використання електронних послуг, особливо малокваліфікованих громадян. Це можна зробити наступним чином:

- пропагувати навчання протягом усього життя серед низькокваліфікованих громадян та мотивувати їх використовувати електронні послуги, пропагуючи переваги електронних послуг та те, як використання електронних послуг/електронного уряду може значно полегшити життя;

- підвищити обізнаність про електронні послуги/електронний уряд (листівки, реклама, відео);

- пропозиція безкоштовних курсів ІКТ; низькокваліфіковані громадяни можуть мати низькі цифрові компетенції та, в зв'язку з цим, відмовитися від послуг електронного уряду, але завдяки навчанню можуть розвинути свої цифрові компетенції та отримати мотивацію почати користуватися електронними послугами, котрі надають місцеві інформаційні центри.

Курси можуть проходити віч-на-віч або онлайн (електронне навчання). Курси мають бути максимально практичними, обмежувати теорію, орієнтуватися на практичне використання в повсякденному житті, без занадто складної термінології, бажано наочний, пояснювальний приклад різних та найважливіших процедур.

Для проведення даного навчання можна використати вже існуючі громадські заклади, такі як бібліотеки та освітні заклади в яких уже є все необхідне для навчання, а саме робочі місця з необхідною технікою та доступом до Інтернету. Стосовно викладачів, то для даних цілей можна залучити вчителів інформатики чи домовитися з вищими навчальними закладами, щоб студенти могли читати ці курси в обмін на кредити або як волонтери. Все це буде сприяти навчанню населення без значних на те витрат.

Державна, місцева та регіональна влада все більше сприяють співпраці громадян з різними типами додатків і віртуальних платформ. Адже саме за

допомогою них, мешканцям пропонують можливості для участі в громадських консультаціях чи інші форми громадянської активності. На жаль, ця пропозиція досі є недоступна для людей з низькою комп'ютерною та цифровою обізнаністю. Через відсутність ефективного способу навчити користуватися електронним урядом, деяка частина населення стає ще більш соціальною виключеною. Тож навіть якщо у нас є багато рішень електронного уряду, все одно залишається питання заохочення та ефективного залучення громадян до їх використання або навіть більше, розробки та розвитку електронних послуг.

Розвиток цифрового потенціалу є важливою справою, оскільки всі учасники суспільства повинні мати однакові можливості щодо участі в електронному урядуванні [53].

Люди, які живуть у сільській місцевості можуть бути в більш невідповідному становищі, ніж люди, що живуть у містах, у тому числі у використанні цифрових технологій для користування державними послугами.

Цифровий потенціал для спільної творчості та співпраці у наданні державних послуг можна розвинути за допомогою семінарів з підвищення обізнаності, цільового навчання, та інформаційних зустрічей з низькою зацікавлених сторін. Такі види співпраці збільшують суспільні можливості та зацікавленість.

Інвестиції у розвиток потенціалу людей, сприятимуть розвитку та розповсюдженню державно-приватної освітньої програми на основі ІКТ.

Розвиток спроможності цифрового уряду має бути цілеспрямованим і здійснюватися з наміром подолання розривів між різними групами суспільства та регіонами. Варто більше приділяти увагу ініціативам, спрямованим на зміцнення навичок цифрової грамотності людей та подолання цифрового розриву [54].

Важливо підвищувати обізнаність за допомогою ефективних комунікаційних кампаній з громадськістю як для інформування людей про

переваги цифрових послуг так и для забезпечення більш широкого використання онлайн-платформ.

Висновок до розділу 3

1. Інформаційно-комунікаційні технології, які сьогодні широко використовуються у всіх секторах суспільства, відіграють все більшу роль у взаємодії між урядом та населенням. Уряди використовують цифрові технології для зміцнення громадських адміністрацій на всіх рівнях; інтеграція ІКТ може розширювати та вдосконалювати процес надання послуг, впорядковувати та проводити оптимізацію внутрішніх процесів, а також, надати можливість, при необхідності, взаємодіяти з установами та громадськими організаціями як на національному, так і на місцевому рівнях [46].

2. Розвиток місцевого електронного урядування надає багато можливостей для створення в містах та населених пунктах інклюзивності, безпечності та стійкості. Завдяки технологіям, місцеві уряди можуть розкривати корисну та своєчасну інформацію (наприклад, рішення ради, інформацію стосовно державних фінансів та протоколи засідань) у відповідному форматі.

3. Потенційні переваги місцевого електронного урядування можуть бути повністю реалізовані лише за умов наявності кваліфікованих робітників в достатній кількості. Місцеві уряди повинні визначити пріоритетом посилення цифрової грамотності та набуття цільового рівня електронних навичок серед існуючих та потенційних працівників, які є важливими для надання електронних послуг.

4. Завдяки інтеграції ІКТ місцеві органи влади можуть покращити відкритість, посилити прозорість, сприяти підзвітності та розширювати повноваження людей – це все сприяє побудові справедливого, мирного та інклюзивного суспільства та загального сталого розвитку. Отримання бажаної

ефективності та результативності від використання нових технологічних програм, в повсякденній роботі чи для конкретних проектів, в цілому, значною мірою залежить від знань та вмінь населення в сфері цифрових технологій. Тому для досягнення оптимальних результатів, перш за все необхідно надати можливість населенню отримувати знання для підвищення цифрової та інформаційної грамотності.

5. Розвиток цифрового потенціалу є важливою справою, оскільки всі учасники суспільства повинні мати однакові можливості щодо участі в електронному урядуванні. Розвиток спроможності цифрового уряду має бути цілеспрямованим і здійснюватися з наміром подолання розривів між різними групами суспільства та регіонами. Варто більше приділяти увагу ініціативам, спрямованим на зміцнення навичок цифрової грамотності людей та подолання цифрового розриву [54].

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі вдалося досягти поставленої мети, яка полягає у дослідженні процесу впровадження електронного урядування та визначенні напрямів вдосконалення для забезпечення ефективного та якісного державного управління в Україні. Результати дослідження дають змогу зробити наступні висновки.

1. «Електронне урядування – це нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечується за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій, якісно новий рівень оперативності й зручності отримання громадянами та організаціями державних послуг та інформації про результати діяльності державних органів» [31].

Метою «електронного урядування» є створення фундаменту для участі громадськості в процесі прийняття державних рішень, забезпечення прозорості дій державного управління, збереження часу та матеріалів, а також підвищення якості адміністративних послуг.

2. «Процес впровадження «електронного урядування» передбачає досягнення наступних цілей: а) спрощення процедури надання державних послуг, а також запровадження єдиних стандартів обслуговування громадян; б) підвищення відкритості інформації про діяльність органів публічної влади та розширення можливості доступу до неї, пряма участь громадян, організацій та інших інститутів громадянського суспільства в процесах формування та експертизи рішень, що затверджуються на всіх рівнях державного управління; в) підвищення якості адміністративно-управлінських процесів; г) модернізація системи інформаційно-аналітичного забезпечення прийнятих рішень на всіх рівнях державного управління, забезпечення оперативності та повноти контролю за результативністю діяльності органів публічної влади та забезпечення необхідного рівня інформаційної безпеки «електронного уряду» за його функціонування» [31].

3. В якості результатів впровадження електронного урядування можна відзначити наступне: забезпечення доступу до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій; звільнення посадових осіб від рутинної роботи; можливість отримання адміністративних послуг цілодобово; та підвищення рівня демократизації суспільства.

4. Прийнятий закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 5 лютого 2015 року посприяв створенню об'єднаних територіальних громад, тобто селищних рад, сільських рад та місто районного значення, котрі можуть створити нову адміністративну одиницю. Будь-яка об'єднана громада з містом як адміністративним центром є міською громадою, будь-яка об'єднана громада з поселенням міського типу як адміністративним центром є поселенською громадою, а будь-яка об'єднана громада з селом як адміністративним центром є сільською громадою.

Основна мета реформування місцевого самоврядування в Україні має стимулювати економічне зростання на основі принцип знизу-вгору завдяки ефективному використанню власних соціально-економічних ресурсів ОТГ.

5. Основна проблема більшості органів місцевого самоврядування все ще лежить у відомчій ізоляції та відсутності відповідних нормативних актів, що перешкоджає вільному обміну інформацією між ними. Одна і та ж інформація дублюється і спотворюється в різних системах, стаючи недоступною для місцевого самоврядування.

6. Головним способом вдосконалення електронного документообігу є стандартизація, за допомогою якої ефективніше організовується робота з різними документами в сфері державного управління. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» визначає, що вона потрібна для гарантії технічної та інформаційної сумісності, порівняння різних даних (економічних, даних статистики), зручного і раціонального використання ресурсів, повинна виконуватися, спираючись на принцип добровільного застосування стандартів, притому при розробці стандартів необхідно враховувати інтереси всіх зацікавлених осіб [44].

7. Розвиток місцевого електронного урядування надає багато можливостей для створення в містах та населених пунктах інклюзивності, безпечності та стійкості. Завдяки технологіям, місцеві уряди можуть розкривати корисну та своєчасну інформацію (наприклад, рішення ради, інформацію стосовно державних фінансів та протоколи засідань) у відповідному форматі.

Потенційні переваги місцевого електронного урядування можуть бути повністю реалізовані лише за умови наявності кваліфікованих робітників в достатній кількості. Місцеві уряди повинні визначити пріоритетом посилення цифрової грамотності та набуття цільового рівня електронних навичок серед існуючих та потенційних працівників, які є важливими для надання електронних послуг.

8. Завдяки інтеграції ІКТ місцеві органи влади можуть покращити відкритість, посилити прозорість, сприяти підзвітності та розширювати повноваження людей – це все сприяє побудові справедливого, мирного та інклюзивного суспільства та загального сталого розвитку. Отримання бажаної ефективності та результативності від використання нових технологічних програм, в повсякденній роботі чи для конкретних проектів, в цілому, значною мірою залежить від знань та вмінь населення в сфері цифрових технологій. Тому для досягнення оптимальних результатів, перш за все необхідно надати можливість населенню отримувати знання для підвищення цифрової та інформаційної грамотності.

9. Розвиток цифрового потенціалу є важливою справою, оскільки всі учасники суспільства повинні мати однакові можливості щодо участі в електронному урядуванні. Розвиток спроможності цифрового уряду має бути цілеспрямованим і здійснюватися з наміром подолання розривів між різними групами суспільства та регіонами. Варто більше приділяти увагу ініціативам, спрямованим на зміцнення навичок цифрової грамотності людей та подолання цифрового розриву [54].

10. Враховуючи той факт, що спектр електронних послуг постійно зростає, але при цьому все ще залишається багато людей, які не знають про їх існування або не мають достатньої компетенції, щоб ними користуватися, необхідно розпочати «будівництво» цифрового суспільства, щоб в майбутньому створити ефективну, безпечну та прозору систему, де 99 % державних послуг надаються через Інтернет. І саме з цією метою, в рамках дипломної роботи, було розроблено проект «електронний громадянин».

В рамках цього проекту передбачається створення умов для додаткового навчання, розширення можливостей для розкриття потенціалу людей, підвищення рівня інтернет-грамотності в Україні, підтримки розвитку використання електронних послуг державного та приватного секторів, підвищення поінформованості про свідоме використання нових медіа, підвищення обізнаності про безпечне використання Інтернету.

Запропонований проект доцільно впроваджувати як в Новопавлівський об'єднаній територіальній громаді, так і в інших регіонах де статистика користування електронними державними послугами є низькою.

По закінченню проекту «електронного громадянина» очікується, що місцеве населення оволодіє базовими навичками роботи з ПК, Інтернетом, а також навчатися користуватися електронними державними послугами, отримувати інтерактивну допомогу та консультації через Інтернет, писати електронні листи, спілкуватися за допомогою електронної пошти з державними установами та стануть повноправними членами сучасного інформаційного суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бачило І.Л. Держава і право ХХІ ст. Реальне та віртуальне. - М.: Юридичне видавництво «ЮРКОМПАНІ», 2012. - С. 250 - 252.
2. Бурінов М.А. Електронний уряд як фактор удосконалення регіонального управління в умовах інформаційного суспільства // Державна влада та місцеве самоврядування. - 2013. - № 3. - С. 17 - 19.
3. Дубов Д.В. Основи Е-урядування: навч. Посібник для студентів вузів/ Д. В. Дубов. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
4. Дашян М.С. Право інформаційних магістралей (Law of information highways): питання правового регулювання у сфері Інтернету. - М.: Волтерс Клувер, 2007.
5. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування у Україні [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>.
6. Дубов Д.В., Дубова С.В. Порівняльна характеристика моделей еурядування в контексті актуалізації використання технологій веб 2.0 у системі державного управління [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.egov.in.ua/idata/files/140612-122044-6655.pdf>.
7. Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. - К.: ЗАТ “Атлант UMS”, 2002. - 174 с.
8. Степанов В.Ю. Державна інформаційна політика: концептуальні напрями розвитку на сучасному етапі / В.Ю. Степанов // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2010. – № 1.
9. Юлдашев О. Електронне урядування: проблеми та перспективи / О. Юлдашев // Персонал. – К. : МАУП, 2007. – № 10.
10. Європейські моделі електронного урядування для України: збірка документів, програма розвитку ООН в Україні, 2014р.
11. Шеверда В.А. Електронне урядування як спосіб підвищення ефективності системи державного управління / В. А. Шеверда // Менеджмент за

умов трансформаційних інновацій: виклики, реформи, досягнення : матеріали міжнар. наук. конф., 2007 – Суми : СОІППО, 2007. – Ч-2. – С. 168.

12. Коліушко І.Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / І. Б. Коліушко, М. С. Демкова // Інформаційне суспільство. Шлях України. – К. : Бібліотека інформ. суспільства, 2004 р.

13. Бондар І.Г. Електронне урядування як механізм реалізації принципу демократизму в Україні [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www.legalactivity.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1102%3A141115-23&catid=136%3A2-1215&Itemid=168&lang=ru.

14. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 1998 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1998. – № 27-28. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>.

15. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України від 17.03.2011 №3166-VI // Відом. Верхов. Ради України. – 2011. – №38. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17#Text>.

16. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 09.04.1999 №586-XIV // Відом. Верхов. Ради України. – 1999. – №20. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text>.

17. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 №280/97-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1997. – №24. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

18. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указом Президента України від 01.08.2002 № 683/2002. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text>.

19. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002р. №3. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>.

20. Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні: проект навчального посібника / О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилияєв, Е.Л. Клепець, Ю. Місніков, Отт Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут. За ред. А.І. Семенченко, 2009р. - 82с

21. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій: указ Президента України від 20.10.2005 р. №1497/2005. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1497/2005#Text>.

22. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 №537-V. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>.

23. Про керівника Національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.10.2008 №912. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/912-2008-%D0%BF#Text>.

24. Про внесення змін до Порядку проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань (проектів): Постанова Кабінету Міністрів України від 2.04.2009 р. № 294. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1048-2002-%D0%BF>.

25. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України з питань формування та виконання Національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.06.2011 р. № 582. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/KP110582>.

26. Про заходи щодо посилення контролю за обґрунтованістю проектів інформатизації діяльності центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.02.1998 р. №160. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/160-98-%D0%BF#Text>.

27. Про затвердження Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України на 2012-2017 роки: Постанова Верховної Ради України від 05.07.2012 р. №5096-VI. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5096-VI#Text>.

28. Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження експлуатації засобів інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.02.1998 №121. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/121-98-%D0%BF#Text>.

29. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.03.2010 №360-р. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2010-%D1%80#Text>.

30. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.

31. Реалізація проектів державно-приватного партнерства в Україні: ДПП як механізм ефективної співпраці між державою та приватними партнерами у галузі інфраструктури. Практичний посібник. SP3ILNO.IN.UA, Київ, жовтень 2017 р.

32. Державно-приватне партнерство як механізм реалізації нової регіональної політики: можливості застосування та практичні аспекти підготовки і впровадження інвестиційних проектів (2017). – Режим доступу: http://rdpa.regionet.org.ua/images/129/PPP_report_U-LEAD_30_10_2017.pdf.

33. Стан здійснення державно-приватного партнерства в Україні. Офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9fc90c5e-2f7b-44b2-8bf1-1ffb7ee1be26&title=StanZdiisnenniaDppVUkraini>.

34. Гнатівська А. І. Концепція «сервісної держави»: досвід іноземних держав та особливості впровадження в Україні в умовах цифровізації / А. І. Гнатівська // Наукові праці Національного університету «Одеська юридична академія». Т. 28 / голов. ред. Ю. В. Цуркан-Сайфуліна ; МОН України, НУ «ОЮА». – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021. – С. 37-43.

35. Адміністративне право України: Підручник / Ю. П. Битяк, В. М. Гарашук, О. В. Дьяченко та ін.; За ред. Ю. П. Битяка. — К.: Юрінком Інтер, 2007. — 544 с.

36. Адміністративне право України. Академічний курс: Підруч.: У двох томах: Том 1. Загальна частина / Ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова) та ін. - К.: Вид-во «Юридична думка», 2007. - 591 с.

37. Варкова С.О. Проблеми організації моніторингу законодавства та правозастосування // Державна влада та місцеве самоврядування. - 2011. - № 10. - С. 30-34.

38. Про добровільне об'єднання територіальних громад: Закон України від 05.02.2015 р. № 157-VIII. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.

39. Про місцеве самоврядування: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/page#Text>.

40. Про внесення змін до Бюджетного кодексу України щодо реформи міжбюджетних відносин/ Верховна Рада України; Закон від 28.12.2014 № 79-VIII. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/2456-17.

41. Методика формування спроможних територіальних громад: Постанова Кабінету Міністрів України № 214 від 08.04.2015. – Режим доступу: <https://buhgalter.com.ua/zakonodavstvo/mistseve-samovryaduvannya/metodika-formuvannya-spromozhnih-teritorialnih-gromad/>.

42. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України [Електронний ресурс] // Верховна Рада України – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

43. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р.

44. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України від 15.01.2015 №14 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України: [сайт]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/124-19>.

45. Перешкоди на шляху впровадження електронного урядування та шляхи їх подолання [Електронний ресурс]. – 2006. – Режим доступу до ресурсу: http://pfor.com/book_285_glava_10_PERESHKODI_NA_SHLJAKHU_VPROVA D.html.

46. Репецька М. О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращення якості надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно в Україні / М. О. Репецька // Науковий вісник Ужгородського національного університету. - 2015. - Вип. 31(3). - С. 18-22.

47. Громадяни у пошуках інформації: українські реалії [Текст] / Упоряд. С.Г.Підлуська.– К.: Агенство "Україна", 2005.– 180с.

48. Степанов В. Ю. Проблеми та перспективи інформаційного суспільства / В. Ю. Степанов. // Державне будівництво. – 2012. – №2.

49. Миськевич Т. Подолання інформаційної нерівності як необхідна передумова розвитку інформаційного суспільства в Україні [Електронний ресурс] / Т. Миськевич // Центр досліджень соціальних комунікацій. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1896:podolannya-informatsijnoji-nerivnosti&catid=8&Itemid=350.

50. Журавський В. С. Україна на шляху до інформаційного суспільства / В. С. Журавський, М. К. Родіонов, І. Б. Жилияєв; за заг. ред. М. З. Згуровського. – К. : ІВЦ «Вид. «Політехніка», 2004. – 484 с.

51. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577>.

52. Навчання комп'ютерних основ для пенсіонерів [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: https://www.facebook.com/permalink.php?id=650318901743479&story_fbid=702567689851933.

53. Аніщенко О.В. Інформаційна нерівність у сучасному суспільстві / О.В. Аніщенко // Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи: зб. матеріалів III міжнародної наук.-практ. конф. – К.; Львів: ЛДУ БЖД, 2012. – Вип. 3, ч. 1. – С. 100-103.

54. Загальна теорія держави і права [Текст]: під. для студ. юрид. вищих навч. закладів / М.В. Цвік, О.В. Петришин, Л.В. Авраменко та ін.; за ред. д-ра юрид. Наук, проф., акад. АпрН України М.В. Цвіка, д-ра юрид. Наук, проф., акад. АпрН України О.В. Петришина. – Х.: Право, 2009. – 400 с.

55. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: постанова КМУ №996 від 03.11.2010. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/996-2010-%D0%BF/sp:wide->.

56. Адміністративні послуги в контексті розвитку ОТГ та процесів цифрової трансформації: матеріали конференції 10 жовтня 2019 року. - Режим доступу: http://cnap.in.ua/luydmyla_gabchynska_public_services/.

57. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади / О. П. Скороход // Стратег. пріоритети. –2010. – №1. –С. 41-46.

58. Розгляд передумов виникнення електронних послуг, критеріїв їх класифікації. Розробка архітектури середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів. Встановлення країн-членів Європейського Союзу в наданні державних послуг: курс лекцій. - Режим доступу: https://revolution.allbest.ru/programming/00681413_0.html.

59. Бойко Я.О. Напрями розвитку публічного управління. *Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи*: Том 2, тези доповідей XI міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, (м. Дніпро, 29-30 листопада 2020 р.). м. Дніпро С. 90-92.

60. Бойко Я.О. «Цифрова держава» як стратегія розвитку ефективного державного управління. *Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації*: Том 2, тези доповідей VIII міжнародної науково-

практичної Інтернет-конференції, (м. Дніпро, 02-06 листопада 2020 р.). м.
Дніпро С. 52-54.