

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Центр професійної та післядипломної освіти**  
**Кафедра управління**

Шифр

---

Наказ ректора про  
затвердження теми

„До захисту допускається”  
завідувача кафедри  
\_\_\_\_\_Г.О.Швіндіна

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему**

«Удосконалення системи електронного урядування  
на місцевому рівні управління»

**281 «Публічне управління та адміністрування» (Державна служба)**

*Студент гр. ДС.мз-91/2*

*Левченко Антоніна Анатоліївна*

*Науковий керівник*

*канд.екон.наук, доц. Гордієнко Віта Павлівна*

**Суми 2020**

## АНОТАЦІЯ

У роботі розглянуто значення, напрями та основні принципи впровадження електронного урядування на різних рівнях публічного управління.

Досліджено досвід закордонних держав у впровадженні електронного урядування і доцільність його імплементації в українських реаліях. Проведене дослідження показує наявний взаємозв'язок між зростанням показників рівня соціально-економічний розвитку держав та процесами впровадження електронного урядування у них.

Проаналізовано особливості впровадження е-урядування в Україні, доведено об'єктивну нагальність його впровадження на місцевому рівні публічного управління. Систематизовано проблеми, з якими стикається Україна через введення електронного урядування. Охарактеризовані етапи розвитку електронного урядування в нашій країні. Розглянуто потенційні можливості України які стосуються вироблення електронного урядування.

Досліджено особливості впровадження електронного урядування на державному та місцевому рівнях управління (на прикладі Конотопської міської територіальної громади). Доведено об'єктивну необхідність розширення електронного урядування у Конотопській міській територіальній громаді та окреслено перелік цифрових послуг, які мають бути реалізовані у найближчій перспективі. Опрацьовані можливі результати до яких призведе впровадження електронного урядування і доведений їх вплив на подальший розвиток Конотопської міської територіальної громади.

## РЕФЕРАТ

*Тема роботи.* Удосконалення системи електронного урядування на місцевому рівні управління.

*Структура та обсяг кваліфікаційної роботи магістра.* Кваліфікаційна робота магістра включає в себе: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел, який містить 59 найменувань. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи магістра складає 69 сторінок, в тому числі 3 таблиці, 5 рисунків.

*Мета роботи* – формування та розвиток системи електронного урядування на місцевому рівні управління.

*Об'єкт дослідження* – система електронного урядування на місцевому щаблі управління.

*Предмет дослідження* – теоретичні та методичні підходи до формування системи електронного урядування на місцевому рівні управління.

*Методи дослідження:* системно-структурний та порівняльний аналіз (при здійсненні теоретичних досліджень, що стосуються впровадження електронного урядування); метод комплексного порівняльного аналізу (при дослідженні досвіду інших держав світу у введенні електронного урядування і доцільності його імплементації в Україні); абстрактно-логічний метод (при здійсненні теоретичних узагальнень і формуванні висновків); метод систематизації (при формуванні напрямів подальшого введення електронного урядування на місцевому рівні планування).

*Інформаційною базою дослідження є:* нормативно-правові документи з питань розширення електронного урядування; офіційні дані Головного управління статистики України в Сумській області, Міністерства цифрової трансформації України; зібрані та узагальнені автором первинні матеріали та річні звіти Конотопської міської територіальної громади; звітні дані та аналітичні дослідження; монографічні дослідження та наукові публікації як

вітчизняних так і закордонних вчених, які стосуються вирішення питання введення електронного урядування на різних рівнях управління.

*Наукова новизна* отриманих результатів заключається у розвитку теоретичних та методичних положень, які стосуються впровадження електронного урядування на різних рівнях управління.

*Практичне значення одержаних результатів* полягає у тому, що теоретико-методичні теорії кваліфікаційної роботи магістра формують підґрунтя для розширення практичних механізмів удосконалення електронного урядування у різних рівнях публічного управління.

*Ключові слова:* ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ, ЕЛЕКТРОННА ІДЕНТИФІКАЦІЯ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ВІДКРИТІ ДАНІ, ЕЛЕКТРОННИЙ ЦИФРОВИЙ ПІДПИС, ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ, ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД, ЦИФРОВЕ СУСПІЛЬСТВО, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ</b> .....	9
1.1 Значення, напрями та принципи впровадження електронного урядування на сучасному етапі розвитку.....	9
1.2 Досвід зарубіжних країн у впровадженні електронного урядування та доцільність його імплементації в Україні.....	15
1.3 Особливості впровадження електронного урядування в Україні.....	21
<b>РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ</b> ...	27
2.1 Проблеми впровадження електронного урядування в Україні.....	27
2.2 Нормативно-правові засади впровадження електронного урядування в Україні.....	31
2.3 Управління розвитком електронного урядування в Україні.....	35
<b>РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ УПРАВЛІННЯ</b> .....	40
3.1 Стан соціального та економічного розвитку Конотопської міської територіальної громади.....	40
3.2 Сучасний стан електронного урядування в Конотопській міській територіальній громаді.....	48
3.3 Очікувані результати від впровадження електронного урядування та їх вплив на подальший розвиток Конотопської міської територіальної громади.....	53
<b>ВИСНОВОКИ</b> .....	57
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	63

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Електронне урядування – це нова форма управління державою, яка здійснюється виключно на використанні новітніх інформаційних і комп'ютерних технологій, націлених задоволення потреб всіх суб'єктів державотворення, згідно вимог сучасної цифрової епохи.

Сьогодні надія на покращення життя суспільства та приближення його до європейського рівня покладається саме на впровадження та розквіт е-урядування. Е-урядування змінить власне саму владу, зблизить її з громадськістю, сприятиме розвитку бізнесу, створенню умов для зростання економіки, покращить інвестиційний клімат в країні та нарешті збільшить участь громадян у суспільних і політичних справах. Прозорість роботи державного апарату, викорінення корупції, подолання свавілля чиновників, діджиталізація та реінжиніринг управлінських процесів – все це прерогативи впровадження електронного урядування [1].

Дослідженням передумов розвитку, становлення та впровадження електронного урядування в Україні займалися як вітчизняні науковці так і закордонні вчені. Серед вітчизняних науковців найбільш відомі такі, як О. Андрєєва [10.С.5], З. Балабанова, М. Бутко [37. С.17], М. Білинська, М. Ватковська, М. Вертузаєв, С. Гелей, С. Почепцов [36. С.51], О. Голобуцький, М. Демкова, Д. Дубов, О. Ємельяненко[19. С.54], І. Коліушко [41], Мамонова, А. Мельник, С. Романюк, А. Почепцов, А. Семенченко[36. С.12], С. Чукут. Трощинський Ю. В., Хахановський, Ю. Шаров М. Різномасштабними питаннями розвитку цієї тематики займалися зарубіжні науковці серед яких: Д. Белла, З. Бжезінського, С. Гох, Ф. Махлупа, М. Кастельса, Х. Хінсперг, Е. Масуди, Е. Тоффлера, Ш. Цуканг в працях яких досліджуються феномен інформаційного суспільства, його становлення та інші[1. С.9].

Досить вагомими є теоретичні та практичні надбання вчених, щодо особливостей введення електронного урядування. Подальшому опрацюванню

підлягають вивчення особливостей розвитку і впровадження його на нижчих рівнях управління.

**Метою магістерської роботи** є формування та розвиток системи електронного урядування в місцевому рівні управління.

Досягнення зазначеної мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- обґрунтувати провідну роль електронного урядування у розбудові українського суспільства;
- визначити принципи та напрями впровадження електронного урядування в Україні;
- провести аналіз досвіду зарубіжних країн у впровадженні електронного урядування і обґрунтувати його імплементації в Україні;
- дослідити особливості впровадження електронного урядування в Україні;
- дослідити нормативно-правове забезпечення процесів впровадження електронного урядування в Україні;
- довести об'єктивну необхідність впровадження електронного урядування на місцевому рівні управління;
- провести аналіз та визначити орієнтири соціального і економічного розвитку Конотопської міської територіальної громади;
- окреслити очікувані результати від введення електронного урядування і виявити їх вплив на подальший розвиток Конотопської міської територіальної громади.

**Об'єктом магістерської роботи** є система електронного урядування на місцевому рівні управління.

**Предметом магістерського дослідження** є теоретичні та методичні підходи до формування системи електронного урядування на місцевому рівні управління.

**Методи дослідження.** Теоритичною та методичною основою кваліфікаційної роботи магістра є загальні положення економічної теорії,

вітчизняного управління економіки, публічного управління, праці провідних зарубіжних та вітчизняних вчених, які стосуються проблеми впровадження електронного урядування на різних рівнях управління.

Для досягнення зазначеної мети у кваліфікаційній роботі магістра були використані наступні методи наукових досліджень: системно-структурний та порівняльний аналіз (при здійсненні теоретичних досліджень, що стосуються введення електронного урядування); метод комплексного порівняльного аналізу (при дослідженні зарубіжного досвіду введення електронного урядування та доцільності його імплементації в Україні); абстрактно-логічний метод (при здійсненні теоретичних узагальнень і формуванні висновків); метод систематизації (при формуванні напрямів подальшого введення електронного урядування на місцевому рівні управління).

**Інформаційною базою** кваліфікаційної роботи магістра стали нормативно-правові документи з питань розвитку електронного урядування: офіційні дані Головного управління статистики України в Сумській області; міністерства цифрової інформатизації України; зібрані та узагальнені автором первинні матеріали та річні звіти Конотопської міської територіальної громади; звітні дані та аналітичні дослідження; монографічні дослідження та наукові публікації як вітчизняних так і закордонних вчених, які стосуються вирішення питання впровадження електронного урядування на різних рівнях управління.

**Наукова новизна** одержаних результатів заключається у розвитку теоретичних та методологічних положень, які стосуються впровадження електронного урядування на різних рівнях управління.

**Практичне значення одержаних результатів** має зміст в тому, що теоретико-методичні положення кваліфікаційної роботи магістра формують підґрунтя для розширення практичних механізмів введення електронного урядування у різних рівнях публічного управління.



## **РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

### **1.1. Значення, напрями та принципи впровадження електронного урядування на сучасному етапі розвитку.**

Електронне урядування – це метод організації державної влади за сприяння систем периферійних інформаційних Інтернетних мереж і кластерів масштабної інформаційної сітки, яка забезпечує роботу певних служб в режимі дійсного часу і робить найбільш простим і загальнодоступним щоденне спілкування жителів з офіційними установами [1. С.9].

Електронне урядування прогнозує перехід до формування і застосування державних рішень, що ґрунтуються виключно на безпаперових технологіях з сумічним забезпеченням дієвого залучення до цього процесу громадськості, реалізацію комплексного та індивідуалізованого ставлення до забезпечення державних сервісів користувачам з сумісним викоріненням їх від прямого контакту з державними урядовцями (деперсоніфікація).

Деперсоніфікація надання управлінських сервісів населенню і бізнесу в кібер просторі зорієнтована на скорочення ступеня корупції в органах державної влади і місцевого самоврядування[1. С.45].

Запровадження електронного управління є комплексним процесом, для якого необхідні принципово нові змін у технології підготовки та ухвалення державних рішень також вкладення неабияких матеріальних, розумових та кошторисних ресурсів і вимагає вирішення сукупності, правових, організаційних і технологічних питань сучасності [2.С.12].

Електронне урядування в Україні, на нинішньому етапі розвитку є необхідним для досягнення євроатлантичних шаблонів, отримання якісних управлінських та інших державних сервісів в електронному образі. Особливо

важливим і актуальним є доступність і простота влади для людини та населення, громадських об'єднань, бізнесу [2, С.9].

Е-урядування несе велике значення при формуванні багатого на інформацію суспільства, воно буде направлено на інтереси людей, розвиток суспільства в цілому, в якому кожен зуміє виводити і нагромаджувати інформацію та досвід, матиме до них вільний доступ, вільно користуватиметься і обмінюватиметься даними, щоб дати змогу будь якій людині повністю реалізувати свої можливості, сприяючи колективному та індивідуальному формуванню та піднімаючи якісну сутність життя [1, С.4].

У концепції «Концепція розвитку електронного урядування в Україні» обумовлені напрями його впровадження, які мають бути реалізовані в Україні в найближчій час рис. (1.1.).

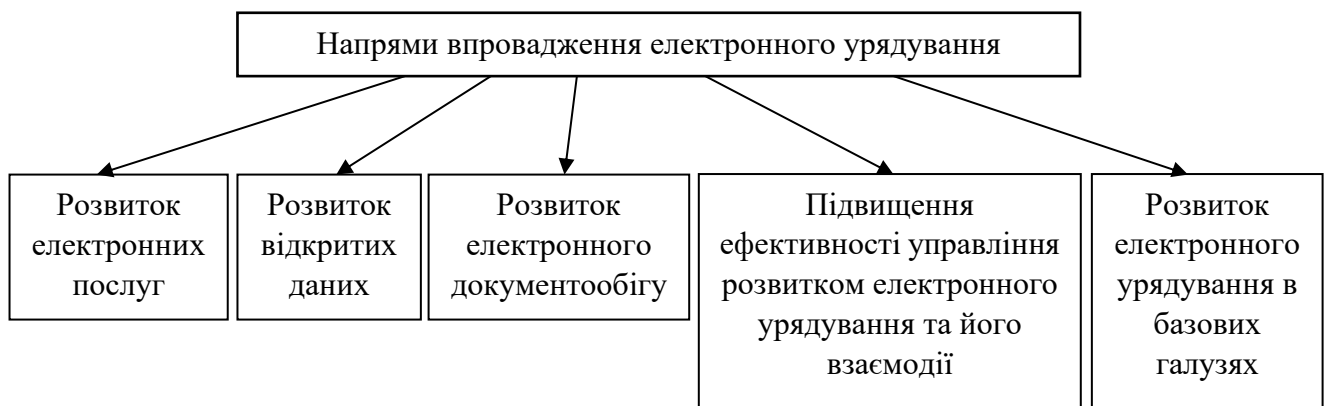


Рис.1.1. Напрями впровадження електронного урядування в Україні.

Перший напрям «Розвиток електронних послуг» включає процес руху електронних адміністративних послуг, надання інтегрованих електронних послуг, спрацювання Єдиного урядового порталу управлінських послуг по виду «Єдиного вікна», вдосконалення розвитку електронних публічних закупівель внаслідок діяльності системи Prozorro, створення електронних договірних домовленостей і фактурних рахунків, електронних аукціонів тощо [2, С. 140];

другий напрям «Розвиток відкритих даних» гарантує найвищий рівень ясності в діях державних органів і скорочення запитів на інформацію, бо вона буде доступна, створення нових електронних потрібних людям сервісів і проектів на базі відкритих даних, економічний розвиток держави [2, С. 140];

третій напрям «Розвиток електронного обігу з документами» передбачає формування системи міжструктурної взаємоспрацювання органів виконавчої влади і обмінювання електронними документами поміж усіма користувачами (в тому числі прийому-передачі вхідних і вихідних електронних документів), полегшення інтеграції системи внутрішнього електронного документообігу в систему взаємодії, розроблення одного для всіх порядку реєстрації документа, проходження його в системі, контроль стану виконання та етапів проходження інформації в установі, встановлення єдиної централізованої бази реєстраційних матеріалів в електронному впорядкуванні, забезпечення роботи єдиного об'єму електронних документів, ведення урядового архіву в електронній формі, реалізація політики єдиного сховища електронних документів, та утворення основ електронних довідників [2, С. 141];

четвертий напрям «Підвищення ефективності управління розвитком електронного урядування та його взаємодії» направляє на аналіз та систематизацію нормативних і правових засад з запитів електронного урядування, інформаційно-комунікаційних прогресій на предмет їх ефективності, розвиток інтернаціонального партнерства та інтеграцію до загальноєвропейських проектів, надання захисту електронній інформації в державних інформаційних ресурсах, гармонізацію з міжнародними стандартами у галузі інформаційних технологій, надійний захист особистих даних і прав на приватність громадянина з ціллю укріплення довіри до електронного середовища, підвищенню готовності фізичних і юридичних осіб вміло використовувати механізми електронного управління, розширення електронної взаємодії суб'єктів уповноважених від влади на основі процесів електронної взаєморегуляції державних інформаційних складових, приєднання ЦНАПів до баз даних національних реєстрів [3];

останній напрям «Розвиток електронного урядування у базових галузях» має забезпечити безпосереднє введення електронних форм взаємовідносин в областях:

- охорони здоров'я – формування і ведення базових медичних реєстрів, що стосуються інформації про працюючих в медицині, лікарські засоби та установи, запровадження електроніфікації медичної картки хворого та електронного рецепту, основних процесів існування закладів медицини, у тому числі рецепшину, медсестер, лікарів, дослідницьких лабораторій, діагностування, звітності, планування, фінансування, розвиток телемедицини [3];

- освіти і науки – застосування якісного інформатизованого забезпечення, розвиток просвітницьких інформаційних систем закладів, ведення електронного щоденної книги, електронного посібника, здійснення навчання в інтерактивному режимі;

- соціального захисту – встановлення єдиного урядового реєстру громадської сфери та інтеграція наявних різних баз даних, запровадження електронного лікарняного, автоматизації апробації даних при визначенні допомог, прав на пільги та інших видів соціальної матеріальної допомоги, використання електронних трудових договорів [3];

- екології і природних ресурсів – впровадження і застосування системи екологічного моніторингу, електронного простору використання водного балансу України;

- охорони прав та свобод громадян – встановлення єдиної інформативної системи МВС і державних механізмів викликів невідкладних оперативних служб за єдиним безкоштовним телефонним номером 112, відтворення єдиного національного демографічного переліку[3. С.15];

- у сфері регіонального розвитку і перебудови місцевого самоврядування і територіальної організації влади – ведення містобудівного кадастру, підвищення спроможності територіальних громад щодо здійснення своїх повноважень з використанням інформаційно-аналітичних процесів [3].

Відповідальність за правильність роботи процесів електронного управління, без якої вона б не виконувала свого призначення, несуть принципи електронного панування рис. (1.2.)

Принцип прозорості і відкритості влади сприяє громадянам отримувати повідомлення про роботу органів державної влади і органів місцевого самоврядування, адже влада повинна бути доступною і публічною. У той же час даний принцип говорить про готовність та вміння влади своєчасно реагувати на запити соціуму [4].



Рис.1.2. Принципи впровадження електронного урядування в Україні

Принцип «конфіденційності та інформаційної безпеки» гарантує, що при висвітленні інформації у веб-просторі, забезпечується захищеність даних і самої системи інформації. Цей принцип регулюється відповідними законами України, сукупністю різних правових, адміністративних і інших засобів, які

гарантують збереження і нерозривність інформації та належного доступу до неї[4].

Принцип «єдиних технічних стандартів і взаємної сумісності» передбачає існування єдиних норм та правил, узгоджених міжнародними документами, які уніфікуються в роботі всіх владних адміністрацій і всіх базових галузей [4].

Принцип «орієнтованості на потреби та інтереси споживачів» зосереджується на своєчасному наданні якісних організаційних послуг фізичним і юридичним суб`єктам, максимальному спрощенні процедури їх отримання.

Принцип «підконтрольності і підзвітності» органів влади населенню та бізнесу гарантує встановлення громадського нагляду за роботою публічної влади, контролює надання звітності влади перед суспільством, забезпечує технічні можливості громадянам та бізнесу здійснювати контроль[4].

Електронне регулювання може підвищити якість життя населення та змінити сутність самої влади, зробити її простою для громадян [4].

Отже, електронне урядування – це взаємозв'язок органів загальнодержавної влади крізь телекомунікації, як з окремим громадянином так із суспільством в цілому, що забезпечує неупереджене, високоякісне і своєчасне вирішення різноманітних соціально-побутових питань для населення та спрощує ведення господарювання для бізнесу. Відповідно це вносить позитивну корективу в роботу уряду, сприяє прогресії економічного зростання країни, розширення надання сервісу населенню і покращення демократичного процесу, удосконалення комфортності життя населення, розвитку суспільства в цілому.

## **1.2. Досвід зарубіжних країн у впровадженні електронного урядування та доцільність його імплентації в Україні.**

Дослідження введення електронного урядування в зарубіжних країнах є досить корисним і використати його в нашій країні для переходу до електронного ефективного уряду буде доцільно. Щоб зробити висновки оглянемо різні методи введення електронного урядування приміром в декількох країнах[5].

Майже всі країни світу використовують механізми електронного урядування в громадському управлінні та адмініструванні. Втім практика їх застосування є у всіх різною, бо різниться розподіл його компонентів в управлінських структурах та їх функціях[5].

Всі складові елементи органів публічної влади працюють як єдина сервісна організація, створена для надання послуг жителям. При цьому публічна діяльність повинна бути відкритою, інформаційно прозорою та доступною для громадян. В цьому випадку населення отримає дієвий адмін-сервіс[4].

У розвинених країнах світу концепція е-урядування почала еволюціонувати в кінці дев'яностих років ХХ століття. До передових держав з якісного електронного урядування відносяться: Франція, Естонія, Німеччина, Нова Зеландія, Південна Корея, Сінгапур[4], Англія, США, Канада, Нідерланди, Китай та інші. У цих державах вперше в режимі «онлайн» стали доступні державні послуги. У їх числі відреагування на запити в державні органи, які обов'язково супроводжувались результатом їх вирішення та позначенням ким вирішені [4, С. 29].

Позиції французького уряду показали націленість на сприяння комп'ютеризації торгівлі та бізнесовій сітці. Електронне урядування в країні проходило в два етапи: стратегічне планування та безпосередня реалізація плану [4].

Перше, що влаштувало керівництво Франції ще в 1998 р. – це реалізувало спрощення операцій реєстрації підприємств, розробило стандартизовані технології втілення он-лайн платежів, та зрозуміло підготувало закон про електронно-цифрову позначку. Реалізований Інтернет-портал «інформаційна адміністрація» сконцентрував зусилля всіх національних інститутів на модернізації державної служби, формування веб-ресурсів, надання он-лайн послуг. В кінцевому підсумку в дію був введений ефективний механізм «Держава – Користувач», який відкрив простір для отримання французами всіх національних послуг за допомогою Інтернету[4].

Уряд централізово ініціював створення для кожного громадянина Франції власного індивідуального телесервісу. Даний портал надає своїм клієнтам прямий доступ до існуючих адміністративних послуг абсолютно з усіх сфер соціального, комунального і побутового життя. А для надання доступу будь-якого громадянина до електронних послуг, по всій країні встановлені багатосервісні термінали [5].

Напрошується висновок, що досвід Франції, по створенню електронного уряду, можливо реалізувати і в Україні. А саме підвищення продуктивності роботи адміністрації реалізувати через введення інноваційних технологій у області державотворення. Основне при формуванні стратегії і концепції електронного уряду обмірковувати інтереси взаємодіючих сторін, громадян та відповідно органів влади[5].

До передових держав світу по використанню електронного урядування належить Естонія, яку часто називають «E-Estonia». Поєднання новітнього досвіду та ІКТ і призвело до настільки ефективного результату. За допомогою використання високих ступеней захисту систем обміну інформації і впровадження електронної ідентифікації – e-ID, в державі стався швидкий розвиток цифрового суспільства. Відповідно це зумовило дієве впровадження таких електронних послуг як: «е-банківська справа», «е-податковий департамент», «е-кабінет», «е-стоянка», «е-геопортал», «е-школа», «е-білет»,



«е-поліція», «е-нотаріус», «е-бізнес», «е-здоров'я», «е-рецепт», «е-резиденство» [6].

Планомірний проєкт «X-Road» (з 2002р.) забезпечив надання інформації від владних структур і приватних компаній до осіб, які використовуючи електронний паспорт отримали різний сервіс (купівля-продаж рухомого майна, огляд історії хвороби, заповнення податкової декларації та інше). При цьому для користувачів послуг державою забезпечується високий рівень безпеки і цілісності даних. Законодавством забезпечується безпека особистої інформації громадян Естонії, так зловживання електронним підписом або його крадіжка переслідується законом. Збереження і використання інформації в електронному вигляді регулюється різними законами, застосування баз даних державними установами відслідковується та фіксується спеціальним способом, що не створює незручностей для населення і не порушує їх свободи і приватності життя [7, с. 150].

З 2014 р. керівництво Естонії ввело «E-residency» (е-резидент), яким можуть скористатися громадяни інших держав, які хочуть вести свій бізнес в глобальній мережі Інтернет з будь якої точки світу. Ця подібність дозволяє швидко і комфортно укласти угоди з вживанням цифрових підписів будь якій людині у світі, яка користується сервісом онлайн [7].

Громадяни всіх держав легко користуються естонською е-картою і ведуть бізнес. На ресурсі E-residency – повідомляється, що найчастіше користуються його послугами фіни, росіяни, українці, американці, англійці, французи, німці, китайці та італійці[7].

У 2017 р. Балтійська держава надала Державному агенству з питань електронного урядування України повноваження на введення «X-Road» до формації електронного планування, яка в Україні отримала назву “Трембіта” та нині працює. Спрацювання даної системи стане головним інструментом реформ у багатьох сферах життя українців. Вижили своє застарілі адміністративні паперові процеси, як поглиначі фінансових ресурсів, так і джерела незручностей для людей [6].

Кожен громадянин Естонії має свою ID-карту, свою електронну відмітку та доступ до ID системи. Ці три компоненти е-урядування спрощують отримання різних сервісів. Доказом цього є те, що в електронному вигляді надається 99,8% банківських послуг, 98% послуг за допомогою податкової системи. Зокрема по е-урядуванню функціонує система охорони здоров'я Естонії, 99% лікарських рецептів призначаються тільки он-лайн реєстратором, і людина може отримати ліки в будь-яких аптеці лише показавши персональну ID-карту[7].

Застосувати досвід Естонії у медичній галузі України реально. Наразі в Україні проводиться робота по напрацюванню бази для впровадження електронно-амбулаторної карти хворого, що в майбутньому зменшить час на обробку паперової інформації та пришвидшить обмін її між медичними інституціями, що в результаті скоротить кількість ускладнень при тяжких випадках. В електронній формі вже працює Medkard 24, впроваджена система виписки он-лайн рецептів, працює електронний запис на консультацію до лікаря, в тому числі який знаходиться в іншому місті [8].

Досвід Естонії ще раз підтверджує необхідність модернізації мережі Інтернет та потребу зробити її доступною, навіть, у найменших селах, збільшити фінансування сфери інформаційного забезпечення, залучити потенційних інвесторів. Не менш важливим є зміна свідомості населення, мотивувавши громадян використовувати переваги ІКТ, при цьому державі більш активно проводити освітньо-інформаційну позицію [8].

Електронне керівництво США являє собою «Офіційний урядовий веб-простір». Він об'єднує веб-портали федеральних, штатних і місцевих владних структур, охоплює 27 млн. веб-сторінок і пропонує надати тисячу послуг онлайн. Типові послуги розділяються по розділам і ведуться в режимі реального часу. Вони стосуються державних благ та гарантій, працевлаштування, ліцензування, питання імміграції та видачі паспортів, охорони громадського порядку, оголошення та інше. [9].

Особливості електронного урядування в зарубіжних країнах зазначені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Досвід зарубіжних країн у впровадженні електронного урядування

п/п	Країна	Особливості електронного урядування
1	Франція	Державно-адміністративний апарат працює лише з використанням безпаперових технологій. Кожному громадянину створено особисту Інтернет планформу, через яку людина слідкує за станом своєї медкарти, подає запит на отримання пільг та грантів та сплачувати будь-які податки. Бізнес може он-лайн зареєструвати фірму, оформити митні операцій, надати декларацію, здійснити державні закупівлі, отримати дозвіл з екологічних питань, в електронній формі здійснити соціальні відрахування своїм співробітникам, перерахувати ПДВ і керувати проплатами.
2	Естонія	Має чітко упорядковану базуутворюючу систему, об'єднаних в одну мережу, відповідно спеціалісти з ІТ-технологій мають високу кваліфікацію. Завдяки чіткому законодавству та вигідних економічних пропозицій виключно вся комунікація громадян і держави відбувається в електронному вигляді.
3	США	Об'єднує сайти всіх виконавчих органів створюючи інформаційні супермагістралі, що забезпечує універсальне обслуговування всіх громадян і організацій.
4	Канада	За допомогою структурованого інтерфейсу «єдиного вікна» підхід до тисяч державних сервісів і програм відкриті для кожного канадця.

Канадський урядовий веб-простір має назву «Державна служба Канади» і дозволяє користувачам проводити інтерактивну розмову в режимі реального часу. За його підтримки канадці мають централізований доступ до тисяч

найрізноманітніших державних послуг та інформаційних програм в будь-якому місці та часовому просторі.[9].

Доречним для України буде досвід іноземних країн щодо утримування та безпеці індивідуальних інформацій, зокрема надійної і захищеної електронної ідентифікації особи. Тому слід акцентувати увагу саме на розробці механізмів ідентифікації особи та відтворенню єдиної бази даних [9].

Серед потреби закономірності підняття економічного зростання та модифікації суспільно життя, розумне використання інтернет-інформаційної новизни набуває особливого значення, саме воно виводить державу із кризи. Процеси діяльності владних структур спрямовані на задоволення інформаційних потреб суспільства та забезпечення їх простоти та розкритості, чому намагається слідувати Україна, прямуючи до європейських стандартів. [9].

Прерогативою партнерства в Європейському Союзі для України є зобов'язання створити електронний уряд на основі введення електронного урядування. Тим паче це буде схвальним для держави, оскільки підніме її конкурентоспроможність під час мінливості економічних ситуацій [10, с.2].

На практиці е-урядування означає організацію управління країною і співпрацю з фізичними особами і юридичними компаніями за допомогою максимального використання в органах публічної адміністрації новітнього інформаційного успіху [10, с.6]

Досвід зарубіжних держав засвідчує позитивний соціальний розквіт та стабільне становлення держави.

Отже, імплементація досвіду іноземних країн у впровадженні електронного планування уряду в Україні має призвести до збільшення продуктивності публічної влади та рівня її послуг, економії матеріальних та часових ресурсів, створення умов для прозорості та відкритості публічної влади, зменшення корупції.

Успіхом для України у введенні системи е-урядування буде: створення при національних структурах інформаційних і довідкових центрів, які

працюватимуть щоденно; інтернет-пересилка різних довідок, формулярів, договорів; постійне оновлення інформації, оприлюднення нормативних та правових документів, організаційних питань, відображення публічного аспекту з різних сторін; введення повної електроніфікації звітів національних владних структур [10].

### **1.3. Особливості впровадження електронного урядування в Україні**

В Україні вже розроблене належним чином нормативні і правові гарантії ходу введення електронного урядування. До найбільш визначних слід доєднати Закони України: «Про електронні документи та електронний документообіг»[23], «Про електронні довірчі послуги»[23], «Про захист персональних даних»[25], «Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки» [18], «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»[22], та інші. Окремо потрібно відзначити важливість опрацьованих та утверджених постановами Кабінету Міністрів України Концепцій формування електронного урядування – перша у 2010 році, друга - у 2017 році[3]. В інституційному проєкті було створено Державне агентство з питань електронного урядування України, що представляється основним елементом влади і підпорядковується КМУ. Він вносить в інформатизацію державну політику та вживлює електронні інформаційні ресурси в урядування, відповідно формується потужне державне управління [12].

Введення е-урядування в нашій державі є формуванням електронного суспільства, яке буде близьке до європейського, і матиме високий рівень поваги до влади та людини, користуючись при цьому електронними національними послугами, як в бізнесі, так і серед простолюду [11]. При всьому цьому йдеться про орудування потенціалом ІКТ для погашення нагальних потреб і надобностей всіх жителів, не пов'язаної лише з інформатизацією. Воно включає в себе:

- вдосконалення якості та доступності національних послуг населенню в цілому, полегшення формальностей та зменшення процедурних затрат;
- вдосконалення прийнятних характеристик в адміністративних і урядових перебігах справ, здійснення нагляду за ефективністю роботи установ загальнодержавної влади і місцевого самоврядування, при цьому надаючи відповідний рівень безпеки інформації;
- задоволення вимог громадськості щодо її безпосередньої участі в схваленні, обговоренні, експертизі загальнодержавних рішень утверджених різними державними інституціями різних рівнів.

Прагнення держави до більш високого рівня створення електронної адміністрації виявляє далекосяжні здатності не лише для поліпшення інституційних процесів та підвищення продуктивності виходу національних сервісів, а також заради залучення громадськості до суспільно-політичних процесів [12].

Цьогоріч Україна приведе свою лепту в західноєвропейському вивченні досягнень відкритості даних «Європейський звіт відкритості даних» Це дослідження буде тривати ввесь 2020 рік, підсумки якого будуть оприлюднені у грудні 2020.

«Європейський звіт відкритості даних» – щорічна експертиза, підсумки якого показують рівень формування доступність інформацій в Європі. Експертна оцінка буде проводитися більш ніж за 165 показниками [13].

Українцям відкрилися найбільш прогнозовані набори даних, починаючи від галузі транспорту і завершуючи інформацією місцевих бюджетів[13]. Так, сповіщення від МВС про поставлені на облік транспортні механізми стали одними з найпродвинутіших, бо ілюструють дійсне середовище реальний стан авторинку України.

Реалізація проектів електронного урядування трапляється у співпраці всіх національних формах, місцевої влади самоврядування за підтримки міжнародних партнерів.

Новим кроком для розквіту електронного урядування у нашій державі сприяло прийняття рішення 02.09.2019 року Про створення Міністерства цифрової трансформації України [13]. Нині на їх платформі закінчені необхідні операції і вона досить доступна для користувачів.

Наголосимо, що на теперішній час так званим «єдини джерелом» отримання електронного сервісу [kmu.gov.ua](http://kmu.gov.ua). Джерело надає близько 120 електронні сервіси. Одночасно державні сервіси ведуться на окремому веб-порталі [mu.gov.ua](http://mu.gov.ua)[14]. Портал розташовується в управлінні Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, формуванням та оточенням якого переймається фірма Інфоплюс (розробник програмного забезпечення на Україні). На перших стадіях проєкт відтворювався в інформаційному режимі, нині, громадяни вже можуть отримати онлайн послуги.

Електронний порядок надання послуг передбачає ймовірність для громадянина або бізнесмена отримати необхідну інформацію (довідку, соціальну допомогу, ліцензію, дозвіл) в режимі онлайн у будь-який сприятливий момент по принципу 24 годин/ 7днів на тиждень, без відвідування органу влади.

Існуючий процес отримання адміністративних сервісів на Україні ще потребує поліпшення і розширення асортименту послуг, адже, поки що характеризується невисоким ступенем доступності.

Як уже згадувалось раніше, у 2017 році було придбано естонський проєкт «X-Road» [8], що в Україні отримала назву “Трембіта”. Вона використовується для впровадження е-взаємодії між державними реєстрами. Відповідно бізнесу та громадянам відпала потреба отримувати довідку в одній організації і нести її в іншу. Не полягає в тому різниця, для чого людині потрібна довідка, наприклад, про несудимість, чи для закупівель, чи навчання закордоном, бо отримуєте її все одно у відділі МВС [15].

Отже в Україні на сучасному рівні уже реалізовано ряд електронних послуг рисунок (1.3.)



Рис.1.3. Електронні послуги в Україні та їх сутність.

Результат її введення гарантує жвавість та простоту державних процесів, які призводять до економії часу та раціонального витрачання бюджетних коштів.

Система електронного взаємозв'язку державних електронних інформаційних потреб «Трембіта» здобула Експертне рішення Держспецзв'язку, через оперативну безпеку інформації, про відповідність компонентів системи вимогам [15].

Нині Міністерство юстиції України, Пенсійний фонду, Держава фіскальна служба, Міністерства внутрішніх справ тощо завдяки системі «Трембіта» реалізують зміну інформації автоматизовано, що активізує хід надання сервісу населенню.



Наразі перевіряння інформації про смертність автоматизовано. Комфортність цієї послуги заключається в тому, що відбувається швидкий взаємозв'язок ПФ України та Міністерства соціального захисту, в результаті чого громадяни вчасно отримують кошти на поховання та вирішують питання пенсії [15].

Спільну роботу провели два Міністерства: цифрової трансформації та соціальної політики, звичайно залучившись підтримкою проєктантів з Фонду Східної Європи та EGOV4UKAINE [16].

До недавнього часу обмін даними між Пенсійним фондом здійснювався з затримкою та ймовірністю існування похибок, наразі дані про померлих передаються щоденно онлайн по державній системі «Трембіта», і відповідно вчасно верифікуються [15].

Передача інформації супроводжується достатнім рівнем захищеності державної системи «Трембіта». Це забезпечується за допомогою існування електронної печатки, ведення протоколів при різних випадках, протидії інтернет атакам шахраїв, безпосередньому контролю всіх сервісів.

Під час виконання цього процесу особливо важливам залишається державний контроль за недопущення шахрайських операцій з пенсіями та своєчасність виплат на похоронення.

«Трембіта» - це джерело взаємозв'язку всіх державних ресурсних структур, які комплектують зв'язок публічної влади [15].

За допомогою цієї системи державною службою активно обстежуються аптечні заклади стосовно присутності всіх ліцензій у них. Перевіряючі гарантують отримання людиною ліків за програмою «Доступності ліків», адже діє ліцензія, тому аптеки працюють законно і мають компенсацію з бюджету держави.

На нинішній час увазі громадян представлена електронна ідентифікація, як одна із конструктив у впровадженні і розквіту електронного урядування на Україні. У 2019 році вступила в активну дію інтегрована система електронної впізнання id.gov.ua, з'єднала всіх хто дає сервіс електронної ідентифікації:

електронна відзначка, MobileID [16], смар Дія. Підключитися до системи можуть державні органи, приватні особи та організації – усі тих, хто потребує електронної ідентифікації своїх користувачів, клієнтів чи партнерів для отримання національних електронних сервісів [16].

Впровадження е-урядування уже сулить Україні масштабними перспективами [16].

Підводячи підсумки, є умови констатувати, що Україна виявляє креативний підхід у формуванні електронного управління, особливо серйозний поштовх трапився в 2019 році після створення Міністерства цифрової трансформації[17].

Як не прикро, держава зустрічається з системними проблемами в управлінні, а це значно знижує досягнення.

Деякі складові електронного урядування у нашій державі заклали ефективну практику застосування. Однак, треба відмітити, що впровадження електронного урядування – це довгостроковий та масштабний проєкт, в якому перехід від традиційного управління змушений відбуватися поступово та буде супроводжуватись змінами в розвитку суспільства, що і буде сприяти його стабілізації. Тернистий шлях ще потрібно пройти нашій країні для успішного впровадження електронного урядування, щоб наблизити систему державного управління до європейських стандартів.

## РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

### 2.1. Проблеми впровадження електронного урядування в Україні.

Згідно Указу Президента України від 12 січня 2015 р. № 5 “Про Стратегію сталого розвитку “Україна—2020”[11], розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 квітня 2017 р. № 275 “Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік” [17] розвиток електронного урядування призначено головним завданням реформ з державного планування. Поряд з Угодою про асоціацію між Україною, як потенційним співучасником та Європейським Союзом, Європейською співдружністю атомної енергії і їхніми державами-партнерами, з іншого, Україна повинна забезпечити нелегкий розвиток електронного урядування згідно до європейських штабів [18]. Основними завданнями в масштабах даного напрямку перетворення державного управління, що передбачено реалізувати до 2020 р., є:

- завершення переходу органів виконавчої влади на електронний взаємообіг і його інтегрування в процес електронної взаємороботи органів виконавчої влади;
- постановлення і вдосконалення відкритих національних реєстрів;
- електронізація адміністративних сервісів;
- формування відкритих даних – збільшення кількості наборів доступних інформацій та вдосконалення їх якості.

Розпорядженням КМУ від 22.08.2018 №617-р. [18] уряд затвердив План заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні.

План заходів по реалізації Концепції передбачив ряд заходів, для проведення їх центральними органами виконавчої влади та місцевими

державними адміністраціями, міністерствами та іншими структурними органами, щоб забезпечити розвиток електронного урядування в Україні до 2020 року.

Завдання цих заходів мають такі напрямки:

- усучаснення електронних послуг та розквіт електронної взаємодії органів державної влади, громадян і суб'єктів господарювання;
- модернізація державного планування в стилі інформаційно-комп'ютерних інновацій;
- регулювання розвитку електронного урядування.

На жаль, на практиці включаючи минулі роки введення та розгалуження електронного урядування, здійснення зазначених завдань хоч і має позитивну динаміку, але супроводжується рядом недоліків і проблем[18].

В ІТ-технології Україні належить право активного орудувача, але в органах влади, особливо нижчого рівня, спостерігається недостача кваліфікованих фахівців з управління ІТ-ресурсами. На мою думку, в структуру державних органів, потрібно додати більше компетентних працівників з ІТ-технологій. Це посприє подальшій підтримці та досягненню високого рівня введення електронного урядування, в результаті призведе до сумісності міжвідомчих систем між собою в державній владі, відповідно в органах місцевого самоврядування.

Персональні дані, інформація корпоративного і особистого змісту та безпека всіх інших інформаційних даних все ще залишається проблемою. Всі платформи вимагають від відвідувачів ті платформи, які вимагають авторизації користувачів, підгружаючи собі персональні дані осіб, мають не достатню безпеку кіберзахисту інформації, що можливо приведе до несанкціонованого її збору. Відповідно слід очікувати відмову користувачів від такого ресурсу. Зараз все більшого згущення протиріччя виникає навколо питання доцільності реєстрації громадян на таких платформах[18]. Можливо не слід їх використовувати через «добровільне» надання доступу до власних особистих даних. Користувачу, який ніби вимушений надати погодження з умовами і

правилами користування, здається це надмірним контролем. Тому нормативно-правова база, на яку посилається ресурс, повинна бути чітко регламентована законами.

Проблема інформаційної захищеності заключається в тому, що чим більш простою і відкритою стає робота органів загальнодержавної влади на всіх рівнях, тим більша стає проблема використання даних на шкоду держави. Адже всім відомо про існування різних видів кіберзлочинів, хакерських атак на державні сайти, шпигунські віруси, які зчитують інформацію органів влади і передають її недобросовісним особам, а все це побічні ефекти розвитку сучасної інформаційно-комп'ютерної технології та існування реальної інформаційної війни між країнами.

Владні відомства мають свої офіційні інтернет-сайти, але не всі достатньо наповнюють їх потрібною інформацією, що передбачається залежно від вкладок розділу[15].

Проблема обмеженості доступу до Інтернету не тільки через матеріальний аспект, але також через територіальний, ставлять під сумнів електронне урядування. Це більше стосується сільської місцевості, де є менша забезпеченість апаратного, здатного виконувати зміну даних у електронному вигляді.

Також великим гальмом є те, що багатьом верствам населення необхідна практична допомога у освоєнні користування сайтами та веб-порталами, а значною проблемою все таки залишається складність користування гаджетами людьми похилого віку, які формують значну частину населення України [19].

З появою онлайн-сервісу національних послуг «Дія» [48] суспільство зіштовхнулося з тим, що певні категорії населення, здебільшого старшого віку, які не мають можливості повноцінно використовувати цей ресурс, бо немає технічної здатності відобразити документи (наприклад, паспорт старого зразка). Можливо, в майбутньому це стане предметом вдосконалення, адже у такому випадку це дійсно спростить життєдіяльність особам, які використовуватимуть такий сервіс.

Відсутнє формування міжвідомчої взаємодії між владними органами, деяким із них взагалі недоступні інформаційні відомості та аналітичні матеріали для їх опрацювання. Часто неможливе аналітичне опрацювання матеріалів через нестандартність форматів, пошук обмежує відсутність автоматизованих засобів. Проблеми, які заважають введенню електронного урядування несуть сукупну суть і не можуть бути вирішені локально на якомусь рівні влади [10].

Підсумовуючи, варто зазначити, що е-урядування є важливою перспективою розвитку дієвої, прозорої та підконтрольної громадянам державної влади. Для ефективної роботи електронного урядування потрібно звести до мінімізувати небезпеки, які негативно впливають на її введення і розквіт.

Отже, задля запровадження та дієвого розвитку електронного урядування в Україні, вкрай потрібно: встановити систему електронного документообігу; забезпечити повноцінне узгодження між інформаційними процесами органів влади різних рівнів та населенням і організаціями; остаточно впорядкувати питання електронного визначення громадян для одержання адміністративних сервісів в електронному вигляді; збільшити захист електронної інформації; забезпечити органи влади кваліфікованим персоналом з управління ІТ-ресурсами; улагодити діючу розмову влади і громадян для кращого розвитку електронного суспільства; запровадити постійне проведення державного нагляду за станом розвитку урядування за основними напрямками його реалізації, встановити перевірку якості отриманих сервісів населенням через електронний формат.

## 2.2 Нормативно-правові засади впровадження електронного урядування в Україні.

Однією з важливих передумов створення і відповідної роботи електронного урядування є нормативно-правові основи його застосування. Оскільки вони регулюють відносини у сфері інформатизації, в частині надання інформаційних електронних послуг, координують роботу державних органів в умовах введення електронного урядування. Ряд необхідних документів визначають загальні правила, застосування інформаційно-комунікаційних інновацій всіма учасниками ходу введення і вживання електронного урядування у нашій державі. Нормативно-правові документи, якими регулюється електронне урядування в Україні відтворені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

### Чинні нормативно-правові документи, які регламентують електронне урядування в Україні

№ п/п	Тип нормативно-правового документу	Назва нормативно-правового документу	Рік прийняття
1	Закон України	Конституція України	1996
2	Закон України	Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах	1994
3	Закон України	Про Національну програму інформатизації	1998
4	Закон України	Про електронний документ та електронний документообіг	2003
5	Закон України	Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки	2007
6	Закон України	Про інформацію	2011
7	Закон України	Про доступ до публічної інформації	2011
8	Закон України	Про захист персональних даних	2010
9	Закон України	Про адміністративні послуги	2013
10	Постанова КМУ	Деякі питання документування управлінської діяльності	2018
11	Постанова КМУ	Про затвердження порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг	2013
12	Постанова КМУ	Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних	2015
13	Розпорядження КМУ	«Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування»	2010

продовження таблиці 2.1.

14	Розпорядження КМУ	Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2018-2020 роках	2018
15	Розпорядження КМУ	Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства	2013
16	Розпорядження КМУ	Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні	2016
17	Розпорядження КМУ	Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні	2017
18	Розпорядження КМУ	Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки	2019
19	Указ Президента України	Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»	2015
20	Закон України	Про електронні довірчі послуги	2017

Нормативно-правовий стан електронного урядування в Україні регулюється: законами України, Указами Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України та галузевими нормативними документами. Одними з основних є закони України «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» (2007 р.) [19], «Про інформацію» (2011р.) [20], «Про Національну програму інформатизації» (1998 р.) [21], «Про доступ до публічної інформації (2011 р.) [33], «Про адміністративні послуги» (2012 р.) [22], «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (1994 р.) [23], «Про електронний документ та електронний документообіг» (2003 р.) [24], «Про електронні довірчі послуги» (2017 р.) [25], «Про захист персональних даних» (2010 р.) [26] та ін.

Спільно з законодавчими актами, приймалися різні актів щодо нормативного корегування сфери інформатизації та електронного управління в Україні, зокрема, це Постанови Кабінету Міністрів України: «Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади» (2013 р.) [27], «Про затвердження порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» (2013 р.) [28], Розпорядження Кабінету Міністрів України: «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» (2017р.) [3],



«Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2018-2020 роках» (2018) [29] та інші.

Початок розвитку електронного урядування в Україні випадає на 90-ті рр, коли були затвержені ЗУ «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [30] та «Про Національну програму інформатизації» [31]. Ними фактично було сформовано певну впорядкованість національних інформаційних та загальнодержавних ресурсів.

Законами України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.) [32] та «Про електронні довірчі послуги» (2017 р.) [25] було встановлено основні організаційно-правові засади використання електронних документів, електронного цифрового підпису та надано електронному документу юридичну силу рівну паперовій.

Даним та іншими законодавчими документами регулюються всі галузі соціального життя та електронного урядування. Разом з цим електронне урядування відноситься сфери інформатизації, як невід’ємна його частина [8]. Проаналізувавши низку законодавчих актів з’ясовується, що власне на державу покладається головна роль, щодо організації, координації та контролю процесів введення електронного урядування між основними її суб’єктами: державою та бізнесом, міжнародними та громадськими організаціями, громадянами.

Нажаль України ще залишається останньою країною, на пострадянському просторі, яка пасе задніку введенні електронного урядування. Нормативні акти, які вимагають правового доопрацювання, проходять часто затвердження без вивчення та належного обговорення [33].

Малодослідженим залишається адміністративне законодавство. У сферу якого можна віднести такі законодавчі акти: Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції» від 02.07.2015 № 577-VIII [34], яким були внесені важливі, в контексті розвитку електронного урядування, зміни щодо розширення можливостей реалізації права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування із застосуванням ефективних новітніх

методів, зокрема електронної петиції та електронного звернення; Закон України «Про доступ до публічної інформації» 2011р. № 32 [34] , в який також, окрім інших змін, Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» від 09.04.2015 № 319-VIII [33] було внесено зміни щодо доступу осіб до публічної інформації у формі відкритих даних. Цей Закон від 09.04.2015 № 319-VIII [33] був націлений забезпечення реалізації доступу людини до інформації, забезпечення простоти в роботі органів влади всіх рівнів. Закон зобов'язав юридичних власників інформації розміщувати публічну інформацію у формі відкритих даних, робити це відкрито на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та на своїх веб-сайтах.

Попри все обов'язково нагадати про Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI [35], яким визначаються правові основи законних інтересів фізичних осіб та юридичних компаній у сфері надання адміністративних послуг. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» [53] від 10.12.2015 № 888-VIII до Закону України «Про адміністративні послуги» [22] та інших законів були внесені, надважливі зміни що стосувалися подання заяви на отримання державних сервісів те тільки письмо, в а електронному форматі. Адміністративні послуги, люди можуть отримати в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг, та перетворені в інші інформаційні системи органів влади різних рівнів.

На сьогодні найбільш актуальними у напрямку розвитку електронного урядування є Розпорядження Кабінету Міністрів «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» (2016р.) [3] та «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» [35]. Концепція передбачала підтримати координацію та співробітництво органів державної влади та органів місцевого самоврядування задля досягнення достатнього рівня ефективності та

результативності розвитку електронного урядування, просування ідеї реформування державного управління та децентралізації на базі широкого вживання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усій країні.

Навіть при наявності такої значної нормативно-правової бази напрям електронного урядування ми помічаємо факт відсутності єдиної державної політики з ведення е-урядування, чітких стратегій та окреслених критеріїв руху урядування. Зрозуміло Україна не дожене, найближчим часом, темпи введення е-урядування зарубіжних держав. З огляду на досвід країн, необхідною є низка документів, що регулювали б загальні рамки та стандарти щодо електронного урядування та вживання інформаційно-комунікаційних технологій у державне господарювання та міжрівневе владне опрацювання[5]. Отже, вважаю, що нормативно-правова база щодо впровадження електронного урядування, яка приведена до норм і практик зарубіжних країн, не в досконалій мірі враховує особливості економічного розвитку, специфіку урядування, ресурсні можливості та менталітет нашої країни.

Означимо належно було б прийняти документ, чітко виставлюючий стратегічні маяки розвитку та введення електронного урядування в Україні до тридцятого року. Крім того, обов'язково підготувати механізм контролю за виконанням даного документа. Також важливе співпрацювання, в максимально тісному зв'язку, стратегії введення електронного урядування з розробкою Стратегії розвитку «Україна -2025».

### **2.3 Управління розвитком електронного урядування в Україні.**

Створення електронного урядування в Україні є основною прерогативою розвитку держави, оскільки оптимізація швидкості прийняття управлінських рішень не тільки зменшить витрати бюджету, а й посприє стрімкому процвітанню держави в цілому.

Сміливо можна сказати в Україні ведеться активне вкорінення електронного урядування, наприклад встановлення на нижчих рівнях влади систем електронного обміну документами, надання послуг населенню через використання сервісів ЦНАПів та системи «єдиного вікна» тощо. Рухаються фронти електронного урядування у: медичному розвитку електронних послуг (зі своєю складовою телемедицини), введенні освітнього інтерактиву (перш за все – дистанційна освіта), електронної торгівлі, електронного банкінгу, використання технологій електронного урядування в галузі транспорту та зв'язку, в органах поліції та захисту правопорядку, податковій структурі, митниці, в судових гілках влади та інше. Відповідно, чим прогресивніші темпи розвитку електронного урядування, тим нагальнішою стає потреба введення електронного урядування, тим більша відповідальність падає на того, хто причетний до цього процесу[35].

Процес формування електронного урядування у нашій державі пройшов вже кілька основних етапів (таблиця 2.2.)

Таблиця 2.2

## Етапи встановлення електронного урядування в Україні

Номер етапу	Характеристика етапу
Етап №1	Визначення загальних аспектів застосування сучасних інформаційних та комунікаційних технологій.
Етап №2	Безпосереднє формування та реалізація електронного урядування по всій території України.
Етап №3	Запровадження інтерактивної взаємодії уряду та громадян шляхом передачі інформації між ними.
Етап №4	Забезпечення транзакційної взаємодії уряду і громадян (надання онлайн послуг).
Етап №5	Надання громадянам та комерційним структурам сервісних послуг, а також залучення громадян до діалогу на базі інтерактивних сервісів.

Перший етап безпосередньо розпочався з 2000 р., коли вступив в силу Указ Президента України „Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні” 2 (від 31 липня 2000 р. №928) [49], в якому зазначалося, що для формування національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечити широкий доступ громадян до цієї мережі, ефективно використовувати її можливостей для розвитку вітчизняної науки, освіти, культури, підприємницької діяльності, закріплювати міжнародні зв’язки, надання втілення органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, більш повного задоволення потреб міжнародного співтовариства в об’єктивній, комплексній інформації щодо різних сфер суспільного життя в Україні [35, с.15].

Отже, перший етап розвитку електронного урядування в Україні відобразив загальнотеоретичний характер, оскільки займався визначенням загальних аспектів застосування сучасних інформаційних і комунікаційних технологій та побудував необхідне підґрунтя для подальших дій держави в цьому напрямі. Можна сказати, що він здійснив підготовку [36, с. 402].

Другий етап (в дійсності перший) інтерактивний, односторонній (One way interaction) – початок 2000 – процес, якого позиціонує себе з точки зору формування та реалізації електронного урядування в Україні. Він почався з Постанови Кабінету Міністрів України „Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади ” від 4 січня 2002 р. № 3, в якій був затверджений „Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”. Зрозуміло владні державні органи розпочинаючи з січня 2002 р., зобов’язалися розташувати і систематично оновлювати інформації про свою діяльність на власних веб-сайтах у мережі Інтернет [35, с.18].

Другий етап розвитку відзначився 40%-вою веб-присутністю урядування в управлінні державою, та мало активною взаємодією громадян і державних

організаціях на основі висунутих користувачами критеріями на всі регіони України.

Третій етап введення «електронного урядування» названий інтерактивний, або двосторонній. Його пережиток забезпечив вже 60%-ву урядову веб-присутність, яка реалізувалася в інтерактивному різносторонньому співробітництву уряду і населення через передачу і прийом даних в комп'ютерній системі [37].

Четвертий етап переходу від вичайного урядування до електронного називається транзакційним. В кінцевому підсумку його реалізації відбулася вже 80%-ва веб-присутність урядування, а основною його метою було забезпечення транзакційної взаємодії уряду і населення, для надання послуг онлайн на всіх етапах цього процесу. Зразком комфортного представлення таких послуг стали подачі заявок в електронній формі на отримання ліцензій на проведення професійної діяльності, податкового декларування, заяв на заміну документів тощо. Неприпустимість виходу конфіденційних даних на загал стало витриманою проблемою на цій стадії.

П'ятим кроком введення електронного урядування – став проактивний етап осягає 100%-ву веб-наявність урядування. Він передбачає, що уряд не тільки надасть громадянам і бізнесовим структурам сервісні послуги, а й залучить громадян в процес утворення рішень і двостороннього діалогу на базі інтерактивних сервісів [37].

Потрібно погодитися з тим, що за незначний інтервал часу «електронне урядування» швидко процвітає, нині воно функціонує на рівні п'ятого етапу. На даний момент майже всі владні рівні (до районного та селищного рівня) вміло розпоряджаються своїми офіційними веб-сторінками; надсилають звітність виключно у електронній конфігурації, ведуть активне вивчення інших можливостей які пропонує новий ринок електронної доступності[37].

Станом на 27.11.2020 до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) підключено 2604 юридичні особи [38]. Ця система допомагає громадянам виконувати всі можливі дії що стосуються

розпорядження та конфігурації документом і все це здійснювати виключно електронній матерії.

З 2015 року в Україні додатково функціонує Кабінет електронних сервісів, який пропонує онлайн сервіси по документам з юстиції, користування різними видами звітності, пошук різних шаблонів документу та забезпечує зацікавлених інформацією з пошуку арештованого майна на торгах[39].

За цей кабінет відповідає Міністерство юстиції, яке готує відвідувачам офіційні документи, які найбільш приближені концепції платформ та каталогів послуг європейських держав, і обслуговуються в такому ж цифровому форматі.

Через два роки Міністерством юстиції знову введено електронну новачку під назвою «Онлайн-будинок» юстиції зі ще більшим масштабом використання. Ним користуються всі українці, які бажають отримати повторно різні акти з реєстру цивільного стану. Ця послуга націлена на громадянина з сучасними запитами, який комфортно без лишніх затрат часу може реєструвати громадську спілку, бізнес чи нерухоме майно та вносити відповідно в нього зміни [40].

У сучасних реаліях електронне управління і цифризація відтворюють розвиток як економічних спектрів життя населення, так і його суспільно-соціальну сутність, а це в свою чергу не аби як піднімає конкурентоспроможність нашої країни та виводить її на ринки європейських послуг. Зрозуміло попереду для України лежить ще складний і непростий шлях, але система її державного управління вже рухається до міжнародних стандартів, і це радує.

## **РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ УПРАВЛІННЯ**

### **3.1 Стан соціального та економічного розвитку Конотопської міської територіальної громади.**

Конотопська міська територіальна громада створена 14.06.2019р., до якої ввійшли виконавчі комітети двох рад: Конотопської міської ради та Підлипенської сільської ради.

Населення Конотопської міської територіальної громади – 89,6 тис. осіб [41].

Центром громади є місто Конотоп. Для дослідження ми будемо брати за основу саме центр Конотопської міської територіальної громади [42].

Місто Конотоп – розташоване в західній частині Сумської області, на відстані 129 км від обласного центру м.Суми і 248 км від м.Київ [42].

Земельні ресурси міста складають 10261 га, з них 332 га – землі, зайняті промисловими підприємствами, 3118 га – під забудовами [43].

Одним із основних показників, що характеризує розвиток громади, є капітальні інвестиції. За обсягами освоєння капітальних інвестицій на 1 особу (4813,6 грн.) місто Конотоп займає II місце серед міст області (I місце обласний центр – м.Суми) [44].

За перебігом п'яти років виконавчі органи міської ради, здійснювали активний пошук інвестиційного надходження коштів для інфраструктурного та соціально-гуманітарних спектрів, співпрацювали з донорами, що знаходяться як в межах держави так і за кордоном. Бачимо зростання обсягів капітальних інвестицій у громаду рис.(3.1.) [44].



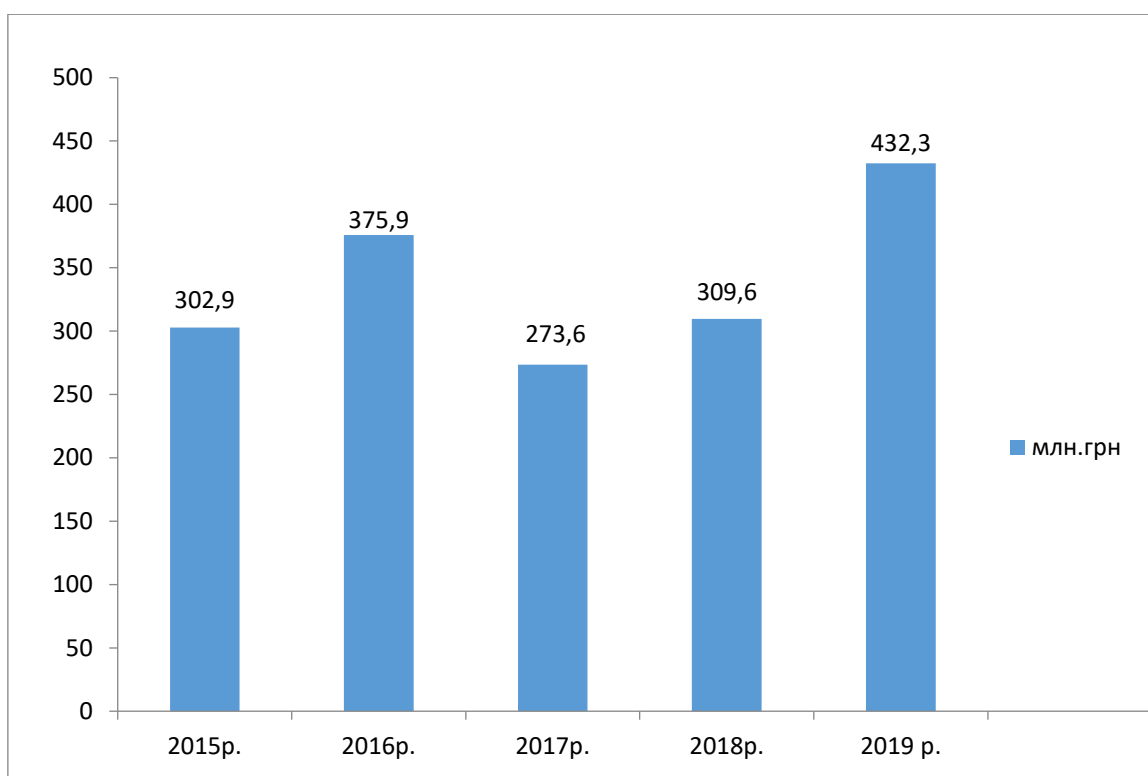


Рис. 3.1. Обсяг капітальних інвестицій за 2015-2019 роки.

Як наслідок, залучено та використано 29,1 млн.грн. фінансової підтримки з Державного фонду регіонального розвитку для реалізації інфраструктурних проектів: «Капітальний ремонт дороги по вул. Паризької Комуни м.Конотоп Сумської області», «Капітальний ремонт дороги по вул. Євгенія Бірюкова м.Конотоп Сумської області», «Капітальний ремонт дороги по вул. Робітничо-Селянській м.Конотоп Сумської області», «Реконструкція будівлі Конотопської гімназії Конотопської міської ради Сумської області по вул. Бр. Лузанів, 21» (підвищення енергоефективності будівель освітніх закладів м. Конотоп), «Капітальний ремонт дороги по вул. Клубній від Кооперативної до будинку№44 по вул. Клубній в м.Конотоп Сумської області», «Реконструкція дороги по вул. Клубній в м.Конотоп 2 ділянка», «Реконструкція дороги по вул. Лазаревського від пр.Червоної Калини до вул. Пушкіна в м.Конотоп в м.Конотоп Сумської області» [42].

Задіяно та використано 31,8 млн.грн. коштів субвенції на проведення заходів щодо соціально-економічного розвитку окремих територій міста,

зокрема для придбання рухомого рейкового складу (трамваїв) Комунального підприємства «Конотопське трамвайне управління» (13,6 млн.грн), реконструкції доріг по вул. Тургенєва, вул. Інтергнатній (3,4 млн.грн), капітального ремонту фасадів дитячого навчального закладу №11 «Вітерець», середньої школи №9, Центру дитячої та юнацької творчості (1,7 млн.грн), капітального ремонту трамвайного переїзду по пр.Червоної Калини (0,4млн.грн), заміни віконних блоків у Дитячій музичній школі №2, загальноосвітній школі №5, спеціалізованій школі №12 (2,3 млн.грн) тощо[42].

Коштами державної субвенції та місцевого бюджету реалізуються проекти з перебудови, капітального ремонту приймальних відділень в опорних закладах охорони здоров'я, у госпітальних округах здійснюється реконструкція відділення Центральної районної лікарні (12,3 млн.грн) [42].

Конотопська громада стала учасником передових ініціативних проєктів, що реалізуються Європейським Союзом: «Угода мерів – Схід» (CoM-East), «Угода мерів –Демонстраційний проєкт» (CoM-DeP), “Угола мерів щодо Клімату та Енергії», «Мери за економічне зростання» (M4EG) [42].

В межах реалізації проєкту «Підвищення енергоефективності будівель освітніх закладів м. Конотоп», врахувавши вимоги грантодавця - Європейського Союзу (400 тис.євро кошти виділені грантодавцем), щодо проведення високої якості виконання робіт, завершується виконання реконструкції будівлі Конотопської гімназії Конотопської міської ради Сумської області по вул. Бр.Лузанів, 21. Даний проєкт є демонстраційним та здійснюється з використанням європейських підходів до реновації об'єкта, фінансувався ключовим міжнародним донором (ЄС), основним фондом розвитку держави та міським бюджетом, контролювався він відповідно Європейським Союзом, Міністерством економічного розвитку та торгівлі України та Сумської обласною державною адміністрацією.

Грантова програма «С о М D е Р» Європейської Комісії (загальна вартість проєкту 500 тис.євро) проходила по принципу «єдиного інвестиційного вікна». Комплексно здійснювалися: адміністративний супровід даного

інфраструктурного проєкту, обрахунок вартості, підготовка звітності, проведення інформаційно-комунікаційних заходів, контроль якості. В рамках проєкту здійснено реконструкцію будівель дошкільного навчального закладу №10 «Ялинка», реалізовано інформаційно-комунікаційні завдання [42].

Проєкт «Запровадження автоматизованої системи обліку та управління музейними фондами Конотопського міського музею ім. О.М.Лазаревського» реалізовано за підтримки Українського культурного фонду (326,8 тис грн.). Створено концепцію розвитку території музею авіації, у межах проєкту Громадської організації «Місто-Сад», на підготовку публічного простору «Зроби краще!» [42].

На конкурсних засадах донорами було підтримано проєкт-заявки та включено Конотопську міську територіальну громаду до участі у гуманітарних проєктах та навчальних програмах: проєкти «Школа Енергії» та «Школа Енергії - 2.0» - Німецьке товариство міжнародного співробітництва (GIZ), проєкт «SMART ГРОМАДА - СТВОРЮЄМО РАЗОМ» - Громадська організація «Агенція інноваційного, сталого розвитку та ресурсо-ефективності», проєкт «Адвокація громадського бюджету для успішної реформи децентралізації» - Громадська організація «Центр розвитку інновацій», проєкт HOUSES «Об'єднання співвласників будинків для впровадження сталих енергоефективних рішень» - ПРООН, об'єднаний проєкт з містом Дрезден, за фінансової та організаційної підтримки якого, студенти Конотопу взяли участь у роботі конференції «Міжнародний Дрезденський Діалог», програма «Розробка курсу на зміцнення місцевого самоврядування в Україні» (ПУЛЬС) – Агенство США з міжнародного розвитку (USAID), ПРОГРАМА EnPC-INTRANS – Horizont 2020, програма «Стратегії зростання приватного сектору» - Шведської міжнародної агенції з розвитку та кооперації (SIDA), програма «Розбудова спроможності проведення реформи енергетичного сектору в Україні» - Центр глобалістики «Стратегія XXI», програма «Відкрий світ» - Конгрес США, програма «Академія культурного лідера» - Goethe-Institut в Україні та ГО «Інститут культурної політики» та інші [42].

З метою підвищення інвестиційної зацікавленості та ініціативи з боку громади проведено ряд навчальних тренінгів-практикумів за міським проектом «Школа лідерства» [42].

Триває участь міста у проектах по напрямках соціальної і гуманітарної сфери: «Угода Мерів – Схід II», «Демократична школа», «e-Twinning Plus» [42].

Для ефективнішого використання існуючого потенціалу та підвищення рівня привабливості громади, збільшення об'ємів інвестування, локалізації інвестиційних процесів, зростання інвестиційного попиту, Управлінням економіки Конотопської міської ради підготовлено проект рішення на засідання сесії міської ради в грудні 2020 року «Про затвердження програми інвестиційного розвитку Конотопської міської територіальної громади на період до 2025 року».

Знаряддям реалізації на місцевому рівні державної політики розвитку підприємництва є «Програма підтримки та розвитку малого і середнього підприємництва у м. Конотопі на 2019-2021 роки. Нею передбачається, протягом трьох років, здійснити заходи щодо впорядкування та регулювання підприємницької справи, поліпшення інформаційної підтримки підприємництва та створення сприятливих умов для підвищення конкурентоспроможності малого і середнього бізнесу.

Станом на 01.01.2020 року в м.Конотоп було зареєстровано 3142 фізичних осіб підприємців та 287 юридичних осіб. Серед них новостворених в 2019р. 386 фізичних осіб підприємців та 33 юридичні особи [42].

Найбільшу питому вагу в загальних обсягах виробництва промислової продукції по місту приносять підприємства: ТОВ «Мотордеталь – Конотоп» – 34,8%, державне підприємство «АВІАКОН» – 39,6%, ПАТ «Конотопм'ясо» – 12,2%, ПАТ «Конотопський арматурний завод» – 5,7%, ПрАТ «Конотопський хлібокомбінат» - 2,4% [42].

За 2019 рік обсяг реалізованої промислової продукції склав 1191,5 млн.грн., що становить 76,0 % від показника минулорічного періоду.

Пониження показників виробництва та реалізації промислової продукції порівняно з попереднім роком відбулось за рахунок зменшення обсягів виробництва та реалізації на підприємствах, які мають значну питому вагу по місту в цілому, зокрема: ТОВ «Мотордеталь – Конотоп» (зниження обсягів виробництва на 32,8%), державне підприємство «АВІАКОН» (зниження обсягів виробництва на 20,0%), ПАТ «Конотопський арматурний завод» (зниження обсягів виробництва на 17,0%) [42].

На сьогоднішній день у місті працює 9 ринків, серед яких: один продовольчий, два непродовольчих та шість змішаних.

За інформацією, викладеною в довідці про виконання програми соціально-економічного розвитку м. Конотопа за 2019 рік, обсяг роздрібного товарообороту підприємств становить 1079,0 млн.грн., що на 2,0% більше, ніж в 2018 році. З даних довідки випливає, що обсяг послуг, реалізованих населенню за 2019 рік збільшився на 2,0 % порівняно з попереднім роком [42].

У 2019 році в нашому місті відкрито 16 нових закладів торгівлі, 2 заклади ресторанного обслуговування та 3 підприємства побуту [42].

З метою здійснення сталої роботи КП «Конотопське трамвайне управління» наразі в дії «Програма розвитку та забезпечення діяльності комунального підприємства «КТУ» на 2018-2020 роки. На 2019 рік вона мала фінансову підтримку підприємства в сумі 27,68 млн.грн (із них за рахунок міського бюджету – 14,07 млн.грн, за рахунок державного бюджету 13,61 млн.грн.), що в 2,3 рази більше ніж 2018 року. Станом на 01.01.2020 виділено кошти в сумі 27,23 млн.грн. [42]. На 2020 рік передбачалось фінансування у сумі 14,39 млн.грн. Станом 01.07.2020 освоєно 4,95 млн.грн.[42].

За перший квартал 2020 громадським транспортом перевезено 3399,2 тисячі пасажирів, в тому числі електротранспортом – 2566,3 тис., автотранспортом – 832,8 тис чол. [45].

Обсяг бюджетних коштів, націлених на розвиток житлово-комунальної галузі міста, за 2019 рік склав 80091,1 тис.грн. (що в 2,1 рази більше ніж за 2018 рік) [42].

На ремонт дорожньо-мостового господарства та забезпечення безперебійного руху, з початку 2019 року здійснено робіт з поточного ремонту доріг та прибудинкових територій на суму 21464,3 тис.грн [42].

За 2019 рік в місті здійснювались роботи з поточного ремонту мережі вуличного освітлення на загальну суму 2426,3 тис.грн. Також були здійснені роботи по видаленню аварійних дерев на суму 298,1 тис.грн.

Місто Конотоп завжди приєднується до акцій з енергозбереження на Землі. Конотопські активісти та молодь міста 30.03.2019 провели годину Землі, зевдяки чому зберегли екологію, зменшивши викиди в атмосферу на 4,267МВт, що еквівалентне висадженню 2536 дерев.

За 2019 рік на проведення енергозберігаючих заходів у місто витратило 15800,8 тис.грн.

Проблема продовжує бути з заборгованості із виплати заробітної плати на Конотопський механічному заводі ХДАВП, на 01 січня 2020 вони мали боргу 7238,7 тис.грн. Хоча в середньому по місту середньомісячна зарплатня в два рази більша мінімальної заробітної плати по Україні [42].

Представниками влади м. Конотоп надається значна увага соціальному захисту населення, реалізовується політика соціальної підтримки сім'ї, допомоги саодиноким непрацездатних громадянам та особам з інвалідністю, постраждалим в наслідок Чорнобильської катастрофи, а також соціальному захисту учасників антитерористичної операції постраждалим на Сході країни [42].

В ногу з часом розвивається освітня галузь міста, робота якої спрямована на забезпечення якісної освіти, реалізацію проєкту «Нова українська школа» та розвиток інноваційної діяльності в закладах освіти міста.

У Конотопі працюють 14 закладів загальної середньої освіти, а саме: гімназія, 2 навчально-виховні комплекси, 4 спеціалізовані школи та 7 загальноосвітніх шкіл, а також 1 спеціалізована школи-інтернат, 1 санаторна школа-інтернат. Загальна чисельність в яких 6924 школяра. Забезпечено доступ до якісної освіти і дітям що мають особливі потреби у 3 спеціалізованих

класах (18 учнів) та у 13 інклюзивних класах, на індивідуальному навчанні знаходилося ще 15 дітей [42].

Продовжує успішно функціонувати «Конотопський інклюзивно-ресурсний центр» де отримують кваліфіковану психолого-педагогічної допомогу діти з інвалідністю.

Фінансування перелічених закладів за 2019 рік становило 139,4 млн.грн, в тому числі на вартість придбаних медикаментів 13,9 млн.грн. [42].

Регулярно здійснюється інформування жителів міста, через засоби масової інформації, соціальну мережу, щодо актуальних питань соціально-економічного розвитку міста та діяльності органів місцевого самоврядування.

Визначеними завданнями на 2020 рік є рисунок (3.2.) [42].

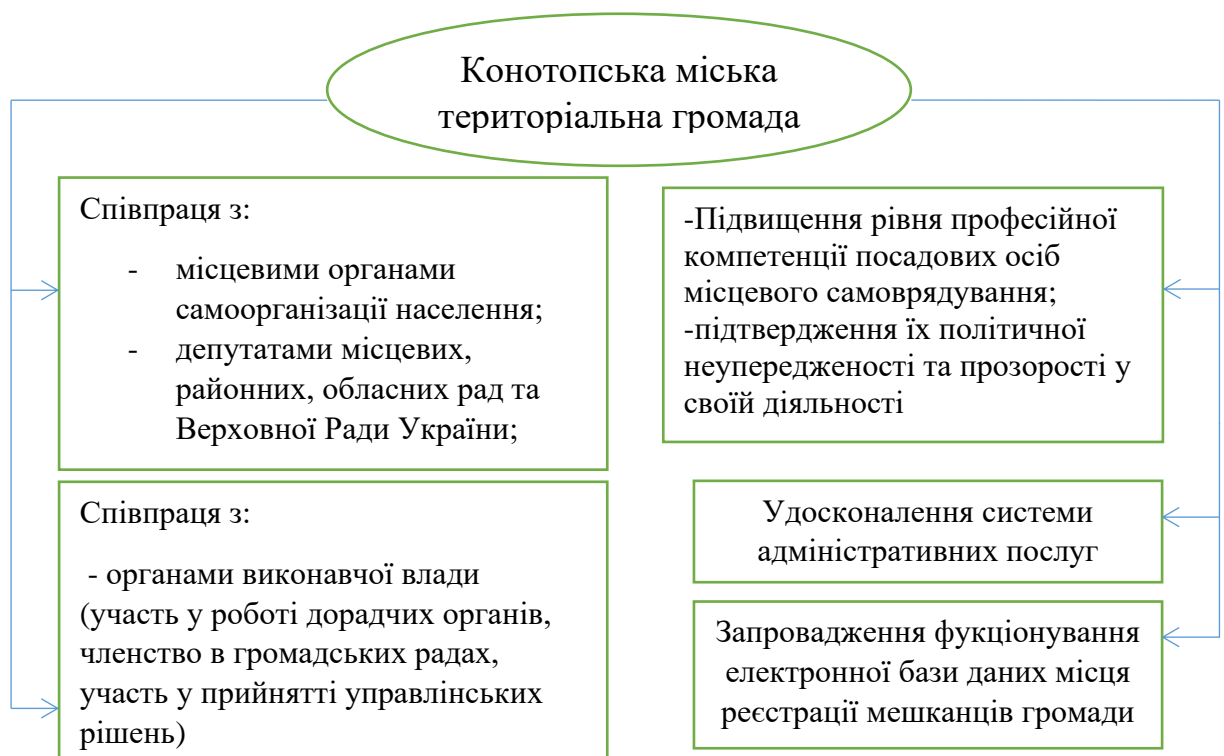


Рис.3.2. Завдання розвитку громади на 2020р.

Програма соціально-економічного розвитку міста Конотоп зазначає головні пріоритети в розвитку економіки міста та соціальної сфери його життя, культури, освіти та медицини. Виконання завдань програми передбачається в спільних узгоджених діях органів місцевого самоврядування та господарників міста різних форм власності, за для досягнення спільної мети – добробуту

Конотопа та підвищення комфортності життя мешканців. Наразі спостерігається достатній наявний виробничий потенціал та людський ресурс, готовий працювати на благо міста і його процвітання.

### **3.2. Сучасний стан електронного урядування в Конотопській міській територіальній громаді**

Особливо актуальним для сьогодні є встановлення ефективного електронного взаємозв'язку між населенням і державою при наданні адміністративних сервісів, які показують реалізацію органами влади та місцевого самоврядування своїх владних повноважень та одночасно дають можливість громадянам сервісно задовільнити необхідну для них потребу. Як уже зрозуміло з практик інших держав ефективність внутрішніх процесів управління в державі залежить від якості впроваджених інформаційних інновацій до електронного урядування країни.

На сьогоднішній день отримати адміністративні послуги в електронній формі можна через портали: Єдиний державний портал адміністративних послуг, Портал державних послуг «iGov» та портал «Дія» Державні послуги онлайн».

Інтернет-портал «iGov» запущений у 2015 році командою українських ІТ-волонтерів спільно з громадською організацією ICT Competence Center. Він створений в рамках боротьби з корупцією в Україні та для вдосконалення бізнес-процесів у державних органах і органах місцевого самоврядування. Портал розроблявся на безкоштовній основі та розпочав свою роботу у Дніпропетровській області [46].

Як варіант на місцевому рівні управління можливо створити окремі власні електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг, але це потребуватиме більших витрат коштів, органами місцевого самоврядування, ніж розробка цілісного єдиного порталу.



Центр надання адміністративних послуг Конотопської міської ради з 2019 року під'єднався до Порталу державних послуг «iGov» [46]. В даний час через Портал можливо отримати 7 послуг онлайн, які надає наш ЦНАП:

- запис на особистий прийом до керівника міста;
- реєстрація місця проживання (із опцією одночасного зняття з реєстрації з попереднього місця);
- зняття з реєстрації місця проживання;
- реєстрація місця проживання дитини до 14 років;
- зняття з реєстрації місця проживання дитини до 14 років;
- зняття з реєстрації місця проживання особи у зв'язку зі смертю;
- отримання довідки про реєстрацію місця проживання/перебування особи (для отримання ID-картки).

З січня 2020р. такими послугами скористалося близько 450 осіб, що вдвічі більше порівняно з минулим роком, як не дивно, але цьому сприяли запроваджені карантинні заходи. Все таки рівень обізнаності населення, щодо можливостей і переваг отримання електронних адміністративних послуг залишається низьким. Тому потрібно більш активніше проводити роботу з інформування користувачів про використання інформаційно-комунікаційних технологій для отримання адміністративних послуг[46].

Слід розміщувати навчально-інформаційні матеріали на офіційному сайті Конотопської міської ради та обов'язково розповідати громадянам про можливості онлайн послуг під час їх особистого звернення у ЦНАП, доречно було б роздавати наглядний матеріал з покроковим розписом отримання різних послуг через портал «iGov». Одночасно з цим в Конотопському міському центрі зайнятості населення можна організовувати та проводити навчання з використання програм онлайн послуг, тим самим збільшувати обізнаність громадян і бізнесу про наявність всіх електронних державних послуг.

Найбільше конотопці користуються типом послуги «зменшення візитів до державних органів». Після подання в електронній формі запиту на оформлення документів, громадянину особисто потрібно приходити до Центру надання

адміністративних послуг Конотопської міської ради за отриманням результату[46]. Для отримання електронної послуги потрібно пройти ідентифікацію в системі за допомогою BankID, електронного цифрового підпису або ж IDcard. Після авторизації необхідно заповнити й відправити форму заяви обраної послуги.

Перевагами отримання електронних послуг «iGov» є:

- зникнення корупції;
- переведення всіх можливих державних процедур в прозорий, якісний і ефективний електронний формат;
- зменшення кількості людей в чергах до ЦНАПу, що особливо важливо в умовах поширення коронавірусу COVID-19.

Для мешканців Конотопу на сьогодні доступно 50 видів послуг, які надаються конотопськими державними органами, хоча Портал пропонує 405 онлайн послуг, скоро будуть в доступі ще 119 та 565 послуг перебувають в обробці [46].

Недоліками підключення до порталу «iGov» є:

- незатверджена на нормативному рівні законодавча база, щодо його роботи;
- портал не поєднує в собі всі державні реєстри та всі державні відомства;
- приєднання органу державної влади до будь якої з категорій надання адміністративної послуги є платним (наприклад ЦНАП Конотопської міської ради не надає ані послуги соціальної сфери, лише 7 видів послуг, що стосуються місця реєстрації особи).

Маємо думку, що найцікавішим і найфункціональнішим, є відносно новий портал «Дія. Державні послуги онлайн» [47].

27 вересня 2019 р. в м. Київ Міністерство цифрової трансформації України офіційно представили портал «Дія». Своїм проєктом, вони передбачають створення цифрової держави у центрі якої буде «людина». Цей портал має об'єднати в одній онлайн-системі всі відомства та надати можливість отримувати там громадянам і бізнесу всі послуги, що надаються

державою, користуючись при цьому єдиними технічними стандартами і взаємною сумісністю. У новому додатку можна буде здійснювати всі потрібні реєстрації, отримувати різні довідки, оформлення пільг допомог, отримання справок, витягів, ліцензій, позовів та інше. Загалом задум Міністерства і полягав у спрощенні користувачеві пошуку потрібних йому благ і потреб, нажавши одним кліком сервіс Дія та обравши відповідну категорію, мати при цьому широкий спектр послідуєчих сервісів наперед [47].

Послуги можна буде отримати через свій гаджет, не виходячи з дому. Додаток «ДІЯ» можна безкоштовно завантажити в App Store та Play Market. Ідентифікація користувачів відбувається за допомогою технології BankID через систему Національного банку та Приват Банку. «ДІЯ» працює як при наявності інтернету, так і в офлайн режимі.

Портал «Дія. Державні послуги онлайн» доступний за посиланням [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua), де розміщено відповідно до сфер діяльності 17 категорій, де знаходиться близько 1000 державних послуг [48].

Постановою Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 р. № 278 «Про реалізацію експериментального проекту щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України у формі картки, та відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон» планується в найближчому майбутньому через смартфон, за допомогою мобільного додатку «Дія», користуватися цифровим паспорт громадянина України у вигляді ID-картки та біометричний паспорт громадянина України для виїзду за кордон, попередньо завантаживши його туди [49].

Кабінет громадянина дозволяє отримувати користувачу особисту інформацію з 5 державних реєстрів:

- Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно

- Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ
- Державний земельний кадастр
- Державний реєстр обтяжень рухомого майна
- Для отримання послуги на порталі "Дія" необхідно мати електронний підпис, також можна авторизуватися за допомоги сервісу id.gov.ua.

Державна ІТ-компанія «Diiа Company» здійснює реінжиніринг та оцифрування усіх послуг на порталі [47].

За період тестування portalу з лютого по березень 2020 громадянами створено більше 800 особистих кабінетів, зареєстровано 26 фізичних осіб підприємців, закрито таких – 17, 87 ФОПів внесли зміни через портал [50].

Як зазначає Міністерство цифрової трансформації України на своєму урядовому порталі: « Платформа-портал "Дія" розміщена на захищеному дата-центрі і відповідає світовим запитам щодо захисту від кіберзагроз». Що є особливо важливим, то це те, що "Дія" зберігає мінімум інформації про своїх користувачів, а збережені дані знаходяться у зашифрованому вигляді, що унеможлиблює їх перехоплення або викрадення [50].

Функціонування Єдиного державного portalу електронних послуг "Дія" регулюється Положенням, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного веб-portalу електронних послуг та Єдиного державного portalу адміністративних послуг» від 4 грудня 2019 року №1137 [51].

Як зазначається в Постанові Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 №1137 з 1 січня 2020 р. Єдиному державний веб-portal електронних послуг передаються для виконання всі функції Єдиного державного portalу адміністративних послуг [51].

Окрім того, дана постанова зобов'язує центральні органи влади, в тому числі і органи місцевого самоврядування підключитися до Єдиного державного веб-portalу електронних послуг «Портал Дія» та привести власні нормативно-правові акти у відповідність з цією постановою.

На створення та захисту порталу залучені кошти міжнародних донорів та партнерів з Швейцарії та Східної Європи [50].

Центр надання адміністративних послуг Конотопської міської ради, як представник Конотопської міської територіальної громади, підготував та направив необхідний перелік документів для підключення до Єдиного державного серверу електронних послуг «Портал Дія». Наразі пакет документів перебуває на доопрацюванні, в разі погодженням держателем веб-порталу на приєднання, підключення здійснюватиметься безкоштовно.

На жаль у виконавчому комітеті Конотопської міської ради, її відділах та управліннях відсутній простір електронної взаємодії, адже відсутня повноцінна внутрішня система електронного документообігу, яка б інтегрувалася в систему електронної взаємодії з областю, а це перешкоджає наданню належних адміністративних послуг громадянам в електронній формі та притримує впровадження електронного урядування в Конотопі.

### **3.3. Очікувані результати від впровадження електронного урядування та їх вплив на подальший розвиток Конотопської міської територіальної громади.**

Ефективність функціонування місцевих органів влади, розвиток Конотопської міської територіальної громади, її взаємозв'язок з громадянами, юридичними особами та неурядовими організаціями, на пряму залежить від організації введення електронного урядування, формування простору електронної взаємодії.

Конотопській міській територіальній громаді для впровадження електронного урядування потрібно вирішити ряд нагальних питань, насамперед це:

- 1) створення власної Стратегії впровадження та розвитку електронного урядування громади;

- 2) впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування;
- 3) залучення закордонних інвесторів та місцевих меценатів і волонтерів у сприянні для впровадження електронного урядування;
- 4) створення інституційного середовища, яке займатиметься питаннями впровадження електронного урядування;
- 5) забезпечення контролю над якістю наданих електронних послуг;
- 6) підвищення кваліфікації управлінців, які займатимуться розбудовою електронного урядування в Конотопській міській територіальній громаді.

З метою комплексного впровадження електронного урядування, з урахуванням європейських вимог, на місцевому рівні управління необхідно створити Стратегію впровадження та розвитку електронного урядування громади, що дозволить визначити орієнтири соціального та економічного розвитку Конотопської міської територіальної громади.

В Стратегії необхідно описати існуючий стан впровадження електронного урядування в місті та сформулювати заходи і програми на наступні 5 років. Підрахувати реальні видатки на виконання поставлених завдань, відпрацювати всі можливі джерела залучення коштів. Такий документ є необхідним для створення спільного простору електронної взаємодії влади з громадою та бізнесом, і відповідно комунікації між ними. При створенні Стратегії необхідно залучити громадськість, провести громадське обговорення для того, щоб отримати підтримку та довіру громади. Корисним буде організувати візити наших посадових осіб до інших міст побратимів, де вже працює ефективна динаміка введення електронного урядування, і запозичити кращий досвід та ідеї рішень.

Структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради взаємодіють між собою та вирішують переважну більшість питань, що виникають у процесі життєдіяльності міста, а їх безпосередня діяльність спрямована на забезпечення таких сфер життя, які потребують постійної та професійної уваги – соціального

і побутового забезпечення тощо. Саме для цього і потрібне введення процесу електронного обігу документів в органах місцевого самоврядування, адже це надасть змогу обмінюватися документами між їх структурними підрозділами, виконавчими органами, і відтак збільшить перелік надання електронних послуг, їх якість і швидкість отримання.

На виконання ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 №851-IV (зі змінами) [23], було видано Розпорядженням міського голови від 29.07.2019 №194-ОД «Про Інструкцію з документування управлінської інформації в електронній формі та організацію роботи з електронними документами у виконавчому комітеті міської ради» якою визначено:

- стан переходу контрольного документу в електронному вигляді від початку його реєстрації чи створення в міській раді до закінчення виконання та звітування по його змісту та зписування в архівну справу;

- основні засади роботи структурних підрозділів ради з електронним обігом документів;

- місце електронного листування між виконавчими органами міської ради [52].

Описане вище розпорядження затвердило загальні засади обігу документів у раді в електронній формі, встановило систему контролю за його циклом повного перебігу та правил слідування для кожного виконавця.

Невирішеним залишається питання лише за фінансовою складовою, що наразі є основною перепорою на шляху до впровадження електронного обігу документів в раді.

Залучення закордонних інвесторів та місцевих меценатів і волонтерів у сприянні для введення електронного урядування означає пошук позабюджетних джерел фінансування. Особливу увагу при пошуку коштів, для вирішення суспільно важливих питань, в даному випадку впровадження електронного урядування, слід зосередити на залученні грантових коштів, тим паче у Конотопській міській територіальній громаді вже є успішний досвід співпраці з

Європейським Союзом, як з грантодавцем. Тому варто розпочати пошук грантових програм, в яких мета і завдання грантових конкурсів співпадало з завданнями визначеними Стратегією введення та розвитку електронного урядування нашої громади. Корисну інформацію про які можна почерпнути з офіційного сайту донорських організацій, наприклад з каталогу грантодавців.

Результатом довготривалого та досить масштабного і скурпульозного процесу введення електронного урядування в Конотопській міській територіальній громаді, за допомогою передбачених вище заходів і завдань, за умови їх якісного виконання, буде:

- підвищено результати роботи місцевого самоврядування у вигляді якісно іншого шабня управління, яке буде прозоре, відкрите та доступне для громади та, що не мало важливо підзвітне їй;
- вдосконалено якість та швидкість надання адміністративних сервісів всім видам юридичним підприємств міста та населенню, прирівнення процесу надання цих послуг до європейських стандартів, що забезпечить стійку конкурентоспроможність міста в цілому;
- зроблено новий виток у соціально-економічному розвитку Конотопської міської територіальної громади;
- мінімізовано небезпеку хабарництва під час виконання посадовими особами місцевого самоврядування безпосередніх владних та делегованих повноважень;
- підвищено ділову привабливість міста і сприятливий інвестиційний клімат для потенційних інвесторів ( в тому числі закордонних).



## Висновки

У кваліфікаційній роботі магістра здійснено узагальнення теоретичних і практичних підходів, що стосуються впровадження електронного урядування на різних рівнях публічного управління. За результатами кваліфікаційної роботи магістра зроблено наступні висновки:

1. Електронне урядування – це впорядкований процес взаємодії органів загальнодержавної влади через інформаційно-комунікаційні технології, як з окремим громадянином так із суспільством в цілому, що забезпечує неупереджене, високоякісне і своєчасне вирішення будь-яких соціально-побутових питань для населення та спрощує ведення господарювання для суб`єктів підприємництва всіх форм власності. Тому матиме вагоме значення в напрямках: підвищення результативності діяльності уряду; прискорення економічного зростання країни; розширення спектру сервісу громадянам та вдосконалення демократичного процесу; удосконалення комфортності життя населення; розвитку суспільства в цілому.

2. Досвід зарубіжних держав засвідчує наявний його позитивний вплив на соціально-економічний розвиток держав. Тому вивчення зарубіжного досвіду в Україні є актуальним питанням. Наприклад зразком Україні може бути досвід Франції, де уряд забезпечив можливість населенню і корпораціям отримувати всі національні послуги, за допомогою Інтернету, на одній платформі. Кожен громадянин Франції має прямий доступ до відразу всіх сервісів зі свого власного індивідуального порталу, на який він може зайти через багатосервісні термінали розміщені по всій країні.

Імплементація досвіду іноземних країн у впровадженні електронного урядування в Україні має призвести до збільшення продуктивності публічної влади та якості її послуг, економії матеріальних та часових ресурсів, створення умов для простоти та доступності публічної влади, зменшення деморалізації та хабарництва.

Успіхом для України у введенні системи е-урядування буде: створення при національних службах інформаційно-довідкових центрів, які

працюватимуть постійно 7 днів на тиждень; передача через Інтернет-мережу зразків довідок, форм, договорів, бланків; систематичне відновлення новин, розголошення нормативно-правових актів, організаційних заходів, відображення інших аспектів діяльності з публічного адміністрування; електронна звітність перед державними органами влади.

3. В Україні створено нормативно-правове та інституційне середовище, яке забезпечує засади ефективного введення електронного урядування. Основними нормативно-правовими документами є: ЗУ «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», ЗУ «Про Національну програму інформатизації» [20], ЗУ «Про електронні довірчі послуги»[22], ЗУ «Про електронний документ та електронний документообіг»[23], ЗУ«Про інформацію» [19], ЗУ «Про доступ до публічної інформації» [18], ЗУ «Про захист персональних даних» [25], ЗУ «Про адміністративні послуги» [21], Постанова КМУ«Деякі питання документування управлінської діяльності» [55], Постанова КМУ«Про затвердження порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [26], Постанова КМУ «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних»[54], Розпорядження КМУ «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування» [56], Розпорядження КМУ «Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2018-2020 роках»[57], Розпорядження КМУ «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства»[58], Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні»[59], Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [3], Розпорядження КМУ «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки»[34], Указ президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»[17].

4. Нині Україна зробила крок на п'ятий етап введення електронного урядування, завершення якого означатиме 100%-ву веб-присутність

електронного урядування в управлінні державою. Ввесь процес створення електронного урядування на Україні передбачає п'ять етапів: перший - визначає загальні аспекти використання новітніх інформаційних та комунікаційних технологій; другий – забезпечує формування та реалізацію електронного урядування по всій території України; третій - здійснює запровадження інтерактивної взаємодії уряду та громадян шляхом електронної передачі інформації між ними; четвертий - запроваджує транзакційну взаємодію уряду і громадян; п'ятий - надає громадянам та комерційним структурам сервісні послуги, а також залучає громадян до інтерактивного діалогу.

5. На сучасному рівні в Україні уже реалізовано ряд електронних послуг таких, як: «Трембіта» - здійснюється взаємодія та обмін даними між органами державної влади та органами місцевого самоврядування; інформаційна система «Вулик» - розроблена спеціально для ЦНАПів, вона працює з системою «Трембіта» та забезпечує зберігання і захист інформації; Е-малятко – онлайн процедура отримання послуг при народженні дитини, включає в себе дев'ять послуг; електронний кабінет перевізника - автоперевізники онлайн вносять зміни до відомостей про своє підприємство та можуть змінювати умови ліцензії на перевезення пасажирів і вантажів; електронний кабінет водія - дозволяє кожному власнику транспортного засобу отримати інформацію про свій транспортний засіб, про водійське посвідчення, штрафи та записатися он-лайн в чергу для отримання послуг сервісних центрів МВС України.

6. Наголосимо, що е-урядування є важливою перспективою розвитку дієвої, прозорої та підконтрольної громадянам державної влади, орієнтованої на інтереси та потреби споживачів послуг, при цьому забезпечуючи конфіденційність та інформаційну безпеку. Ефективне спрацювання електронного уряду можливе за рахунок мінімізації ризиків, які негативно впливають на його впровадження. Першочерговими напрямками мінімізації ризиків є: встановлення системи електронного документообігу; забезпечення повноцінного узгодження між інформаційними системами органів влади різних рівнів та їх взаємна сумісність; впорядкування питання електронної

ідентифікації громадян для отримання адміністративних послуг в електронній формі; забезпечення захисту електронної інформації; розвиток цифрових компетентностей персоналу, який надає електронні послуги; налагодження діалогу між владою та громадянами за для подальшого розвитку електронної демократії; здійснення перманентного державного моніторингу стану розвитку електронного урядування; проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг населенню в електронній формі.

7. Проведений аналіз соціально-економічного розвитку Конотопської міської територіальної громади показав, що останнім часом збільшується рівень фінансових надходжень до громади за рахунок інвестиційного фінансування для реалізації інфраструктурних та соціально-гуманітарних проектів, збільшення розміру субвенції на розвиток окремих територій, надходження грантових коштів від Європейського співтовариства.

Натомість індекс промислового виробництва продовжує знижуватися і у 2019 році становив 77,9% у порівнянні з 2018 роком. Обсяг реалізованої промислової продукції у 2019 році зменшився на 14% порівняно з 2018 роком. Зниження показників виробництва та реалізації промислової продукції здійснюється за рахунок зменшення обсягів виробництва на провідних підприємствах Конотопської міської територіальної громади. Обсяг виділених бюджетних коштів, націлених на розвиток житлово-комунального господарства міста, за 2019 рік в 2,1 рази перевищив обсяг коштів виділених в 2018 році, і склав 80091,1 тис.грн.

Значна увага Конотопської міської територіальної громади приділяється соціальній сфері життя населення, реалізовується політика соціальної підтримки сім'ї, допомоги самотнім непрацездатним громадянам та особам з інвалідністю, постраждалим в наслідок Чорнобильської катастрофи, а також соціальному захисту учасників антитерористичної операції (АТО), операції об'єднаних сил (ООС) та членам їх сімей.

Для вирішення питань життєдіяльності міста у громаді розроблена програма соціально- економічного розвитку, яка визначає головні пріоритети в

розвитку економіки міста та соціальної сфери його життя, культури, освіти та медицини. Виконання завдань програми передбачається в спільних узгоджених діях органів місцевого самоврядування та суб'єктів господарювання міста різних форм власності, за для досягнення спільної мети – добробуту Конотопа та підвищення комфортності життя мешканців.

8. У вирішенні проблем соціального розвитку громади вагоме місце відіграє впровадження електронного урядування. Саме електронне урядування дозволяє встановити ефект взаємозв'язку через надання необхідних адміністративних послуг в електронній формі.

На початковому етапі введення електронного урядування перебуває Конотопська міська територіальна громада. ЦНАП Конотопської міської ради, з 2019 року приєднаний до Порталу державних послуг «iGov» і надає через нього 7 онлайн послуг, які пов'язані зі зміною реєстрації місця проживання та отримання довідки про реєстрацію місця проживання/перебування особи (для отримання ID-картки).

ЦНАПом також підготовлено пакет документів для підключення до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», наразі триває процедура погодження.

На жаль у виконавчому комітеті Конотопської міської ради, її відділах та управліннях досі відсутній простір електронної взаємодії, адже не має повноцінної системи внутрішнього електронного документообігу, яка б інтегрувалася в систему електронної взаємодії з областю, а це є перешкодою у формуванні належного спектру надання адміністративних послуг громадянам в електронній формі, та в цілому приторможує впровадження електронного урядування в Конотопі.

9. Формування простору електронної взаємодії між місцевим урядуванням і громадянами у Конотопській міській територіальній громаді знаходиться в активній фазі розвитку. Так першочерговими напрямками у впровадженні електронного урядування на сучасному етапі є: створення власної Стратегії впровадження та розвитку електронного урядування громади;

впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування; залучення закордонних інвесторів та місцевих меценатів і волонтерів у сприянні для впровадження електронного урядування.

Очікуваними результатами від впровадження електронного урядування в Конотопській міській територіальній громаді є: підвищення результативності роботи місцевого самоврядування, його прозорості, відкритості та доступності для громади; імплементація європейських норм і стандартів щодо надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам; підвищення темпів зростання соціально-економічних показників розвитку Конотопської міської територіальної громади; мінімізація корупційної складової при виконання посадовими особами місцевого самоврядування своїх владних та делегованих повноважень; підвищення інвестиційної привабливості Конотопської міської територіальної громади.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баранов О.А. Концепція розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] – 2009 - Режим доступу: [https://www.irf.ua/files/ukr/conception\\_final.pdf](https://www.irf.ua/files/ukr/conception_final.pdf)
2. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку /Ю.Соломко// Ефективність державного управління. – 2018. – №2 (55). – С. 135-143.
3. Концепція розвитку електронного урядування в Україні схвалена розпорядженням КМУ від 20.09.2017 №649-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/>
4. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., Частина 1. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / [С.К. Полумієнко]. К.: ФОП Москаленко О.М. – 2017. – 64 с.
5. Електронний уряд Франції : кілька гарних прикладів. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://idcorner.org/2005/03/18/e-government-infranceseveral-good-architecture-principles-and-one-oddity/>
6. Матвейчук Л. Е-урядування країн Балтії: досвід для країни / Л.Матвейчук // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2015. – № 2. – С.159-168.
7. Архипова Є.О., Дмитренко Н.О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні /Є.О.Архипова, Н.О.Дмитренко// Молодий вчений. – 2015. – №11 (26). – Частина 3, листопад. – С. 148-152.
8. Горбулін В. П., Грицяк Н. В., Семенченко А. І., Карпенко О. В. та ін. Електронне урядування: підручник / за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. – К. : НАДУ, 2014. – 352 с.
9. Квітка С.А. Електронне урядування як інноваційний механізм взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства: зарубіжний досвід та передумови

розвитку в Україні / С.А.Квітка, О.О. Соколовська // Аспекти публічного управління. – 2015. – №9 (23). – С.26-34.

10. Андрєєва Ольга Європейські перспективи розбудови електронного уряду/Політичний менеджмент. - №1-2.-2013.- с.179-186.

11. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. – [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

12. Електронне врядування для підзвітності влади та участі громади (EGAP). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eef.org.ua/programi/efektivne-upravlinnya>.

13. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. Стаття: Україна вперше увійде до рейтингу з розвитку відкритих даних European Data Maturity Report — [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/news>.

14. Єдиний державний портал адміністративних послуг. — [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://my.gov.ua/14>. Урядовий портал. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini>.

15. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., Частина 1. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / [С.К. Полумієнко]. К.: ФОП Москаленко О.М. – 2017. – 64 с.

16. Міністерство цифрової трансформації України. — [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/>

17. Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку "Україна - 2020"» від 12.01.2015 № 5/2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>

18. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007—2015 рр.: Закон України № 537-V від 09.01.2007 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua>



19. Про інформацію. Закон України № 2938-VI від 13.01.2011 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
20. Про Національну програму інформатизації: Закон України №74/98 від 04.02.1998 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
21. Про адміністративні послуги: Закон України № 5203-VI від 06.09.2012. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
22. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України №80/94-ВР від 05.07.1994 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
23. Про електронний документ та електронний документообіг: Закон України № 851-IV від 22.05.2003 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
24. Про електронні довірчі послуги: Закон України зі змінами № 440-IX від 14.01.2020р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
25. Про захист персональних даних: Закон України № 2297-VI від 01.06.2010 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
26. Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України №357 від 10.05.2018 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
27. Про затвердження порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України №13 від 03.01.2013 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
28. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2018-2020 роках» від 18 грудня 2018 р. № 1088-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
29. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України №75/98-ВР від 04.02.1998 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>

30. Про Національну програму інформатизації: Закон України №74/98 від 04.02.1998 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>

31. Про електронний документ та електронний документообіг: Закон України № 851-IV від 22.05.2003 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>

32. Інформаційне право [текст]: підручник / Євгенія Калішенко/DOI <https://doi.org/10.32849/2663-5313.2019.7.25>

33. Про доступ до публічної інформації. Закон України №2939-VI від 13.01.2011р . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>

34. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки»: Розпорядження Кабінету Міністрів України. – [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov>.

35. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2006 р. – 663 с.

36. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика та зв'язки з громадськістю: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004 р. – 84 с.

37. Бутко М. П. Електронне урядування в Україні: стан та перспективи [Електронний ресурс] / М. П. Бутко // Вісн. Черніг. держ. технол. ун-ту. – Режим доступу: <http://vistnic.stu.cn.ua>.

38. Користувачі СЕВОВВ. Перелік організацій, підключених до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади версія 2.0 станом на 20.11.17. Державне підприємство Державний центр інформаційних ресурсів України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dir.gov.ua>.

39. Послуги не знайдено: які помилки в он-лайн сервісах Мін'юсту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://techtoday.in.ua>.

40. Роль електронних сервісів у розвитку сучасної системи юстиції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.justzp.gov.ua>

41. Статистичний збірник «Чисельність наявного населення України» на 1 січня 2020 року [Електронний ресурс]. – Державна служба статистики України. – 2019. – 83 с. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

42. Довідка про виконання Програми економічного і соціального розвитку м. Конотопа за 2019 рік. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://konotop-rada.gov.ua/>

43. Статут територіальної громади міста Конотоп Сумської області. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://konotop-rada.gov.ua/>

44. Статистичний довідник Головного Управління статистики в Сумській області. Розділ «Капітальні інвестиції» – 2019р.

45. Довідка про виконання Програми економічного і соціального розвитку м. Конотопа за I півріччя 2020 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://konotop-rada.gov.ua/>

46. Портал державних послуг «iGov» - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://igov.gov.ua>

47. «Дія. Державні послуги онлайн». Портал - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://diia.gov.ua/>

48. Економічна правда. IT-міністр М.Федоров презентував проект "Держави в смартфоні" - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/news/2019/09/27>

49. Про реалізацію експериментального проекту щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України у формі картки, та відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 р. № 278 - [Електронний ресурс].–Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>

50. Мінцифри запустило портал державних послуг "Дія" - Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. - [Електронний ресурс].–Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya>.

51. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року №1137- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.

52. Про Інструкцію з документування управлінської інформації в електронній формі та організацію роботи з електронними документами у виконавчому комітеті міської ради: Розпорядженням міського голови від 29.07.2019 №194-ОД - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://konotop-rada.gov.ua>

53. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг. Закон України від 10.12.2015 №888-VII – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>

54. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних. Постанова КМУ від 21.10.2015 №835- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015>.

55. Деякі питання документування управлінської діяльності. Постанова КМУ від 17.01.2018 №55.- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018>.

56. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування. Розпорядження КМУ від 01.03.2020 №360-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2010>.

57. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2018-2020 роках. Розпорядження КМУ від 18.12.2018 №1088р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1088-2018>.

58. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства. Розпорядження КМУ від 15.05.2013 №386-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577>.

59. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Розпорядження КМУ від 16.11.2016. №918-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016p>