

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

Шифр _____

Наказ ректора
про затвердження теми

«До захисту допускається»
завідувач кафедри
_____ І.І.Рекуненко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
на тему

“Електронне урядування, як елемент забезпечення виконання соціальних функцій державою (на прикладі відділу звернень громадян управління документообігу та публічної політики департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради)”

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійна програма «Державна служба»

Студента групи ДСмз-01/с

Шаповал О.Г.

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело _____ **Шаповал О.Г.**

Науковий керівник: _____ *канд. екон. наук, доц. Таранюк К.В.*

Суми 2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____

„_____” _____ 20____ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА
за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування,
освітньо-професійна програма «Державна служба»
студенту групи ДСмз-01/с

Шаповал Ользі Григорівні

1. Тема роботи Електронне урядування, як елемент забезпечення виконання соціальних функцій державою (на прикладі відділу звернень громадян управління документообігу та публічної політики департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради).

затверджена наказом по СумДУ № _____ від „_____” _____ 20____ р.

2. Термін подання студентом закінченої роботи _____

3. Мета кваліфікаційної роботи: З’ясувати суть поняття е-врядування, дослідити засоби впровадження його у державі та у роботі Сумської міської ради. На основі порівняльного аналізу систем електронного документообігу, виявити їх основні проблеми та шляхи удосконалення цього процесу у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради

4. Об’єкт дослідження: електронне врядування, система електронного документообігу, електронні звернення.

5. Предмет дослідження: електронне врядування як елемент забезпечення соціальних функцій державою на прикладі звернень громадян.

6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах Законів України, постанов Кабінету Міністрів України, щорічної статистичної звітності відділу звернень громадян Сумської міської ради, положення про департамент комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради.

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Електронне врядування як складова реформування публічної служби.	13.11.2021
II	Специфіка розвитку інформаційних процесів та вдосконалення електронного документообігу в органах місцевого самоврядування на прикладі відділу звернень громадян Сумської міської ради	24.11.2021
III	Вдосконалення процесу електронного врядування шляхом використання сучасних інформаційних технологій відділом звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради.	1.12.2021

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

У розділі 1 студент має дослідити сутність і зміст поняття електронне врядування, розглянути процес впровадження в Україні та за кордоном, з'ясувати використання інформаційного ресурсу у Сумській міській раді.

У розділі 2 студент має провести аналіз використання електронних звернень та порівняти роботу двох систем електронного документообігу на прикладі відділу звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики.

У розділі 3 студент має довести необхідність введення в дію системи електронного документообігу та запропонувати шляхи вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, через введення нових технологій.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Таранюк К.В. старший викладач кафедри управління	17.09.2021	30.09.2021
2	Таранюк К.В. старший викладач кафедри управління	1.10.2021	15.10.2021
3	Таранюк К.В. старший викладач кафедри управління	13.10.2021	30.10.2021

9. Дата видачі завдання 17.09.2020

Керівник кваліфікаційної роботи
Завдання до виконання одержав

_____ Таранюк К.В.
_____ Шаповал О.Г.

АНОТАЦІЯ

У роботі розглянуто визначення поняття електронного врядування та шляхи впровадження в Україні та за кордоном. З'ясовано використання інформаційного ресурсу у Сумській міській раді. Досліджено реалізацію соціальної функції держави через електронне врядування.

Проаналізовано використання електронних звернень у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради, проведена детальна характеристика двох систем електронного документообігу «Діло» та «Мегаполіс», виявлено їх слабкі та сильні сторони.

Розглянута можливість подальшої роботи у системі «Мегаполіс», запропоновані шляхи вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, через введення нових технологій.

РЕФЕРАТ

Тема роботи. Електронне урядування, як елемент забезпечення виконання соціальних функцій державою (на прикладі відділу звернень громадян управління документообігу та публічної політики департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради).

Структура та обсяг магістерської роботи. Загальний обсяг магістерської роботи становить 55 сторінок, у тому числі 6 таблиць, 16 рисунків, 31 використане джерело.

Мета роботи. З'ясувати суть поняття е-врядування, дослідити засоби впровадження його у державі та у роботі Сумської міської ради. На основі порівняльного аналізу систем електронного документообігу виявити їх основні проблеми та шляхи удосконалення цього процесу у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради.

Предмет дослідження – електронне врядування як елемент забезпечення соціальних функцій державою на прикладі звернень громадян.

Об'єкт дослідження – електронне врядування, система електронного документообігу, електронні звернення,

Методи дослідження: У ході роботи над дипломним проектом були використані такі загальнонаукові методи: основу теоретичних методів складають дослідження процесів, понять, зіставлення теорій та принципів, методи системного аналізу, синтезу, порівняння, метод спостереження, узагальнення та прогнозування.

Наукова новизна. Запропоновано модель удосконалення роботи зі зверненнями громадян, шляхом введення інноваційних технологій.

Інформаційна база дослідження: Закони України, постанови Кабінету Міністрів України, різноманітні наукові праці провідних вітчизняних і закордонних вчених у галузі електронного врядування, дослідження у системі електронного документообігу та програмного забезпечення, інтернет-ресурси,

звітність організації, результати спостереження та аналізу, проведеного автором.

Результати роботи. Основний результат роботи полягає у виявленні проблеми щодо використання однієї із систем електронного документообігу, знаходження шляхів удосконалення процесу електронного врядування у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради та надання пропозицій щодо введення інноваційних технологій для роботи зі зверненнями.

Ключові слова: ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ, СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ, ОНЛАЙН, ІНТЕРНЕТ, ВЕБСАЙТИ, ІНФОРМАЦІЙНО КОМП'ЮТЕРНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННІ ЗВЕРНЕННЯ, ВІДДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, СУМСЬКА МІСЬКА РАДА, РЕЄСТРАЦІЯ ДОКУМЕНТУ, ГРОМАДЯНИ, МЕШКАНЦІ.

Список скорочень: СЕД - система електронного документообігу, СМР - Сумська міська рада, ІКТ - інформаційно-комп'ютерні технології, ІТ-інформаційні технології, КМУ – Кабінет Міністрів України, ЄСМП – єдина система електронних петицій, ЕЦП – електронний цифровий підпис, ЕД – електронний документообіг, ПКД – пункт колективного доступу.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ.....	10
1.1 Поняття електронного врядування та методи впровадження надання електронних послуг у країнах Євросоюзу. Приклад Франції.....	10
1.2. Досягнення України в процесі впровадження е-урядування.....	14
1.3. Інформаційний ресурс, як важливий чинник розвитку е- урядування у Сумській міській раді.....	18
РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ТА АНАЛІЗ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	21
2.1. Особливості подання електронних звернень. Електронні петиції.....	21
2.2. Впровадження електронного документообігу у роботі Сумської міської ради. Аналіз на прикладі роботи зі зверненнями громадян.....	25
РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ, ШЛЯХОМ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВІДДІЛІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ДЕПАРТАМЕНТУ КОМУНІКАЦІЙ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ.....	36
3.1. Питання розвитку електронного врядування, як одна з основних ідей стратегічного розвитку міста.....	36
3.2. Шляхи вирішення питання подальшого використання системи документообігу «Мегаполіс» та розширення її можливостей.....	40
3.3. Запровадження нових форм надання електронних послуг у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики.....	43
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52

ВСТУП

У наш час Україна вступає на нові сходинки життя. Ми бачимо зміни, які відбуваються в різних сферах суспільства. Україна виходить на новий рівень, рівень світовий. Досить довго наша країна намагалася досягнути всесвітнього визнання. Наша держава на своєму шляху потребує ряду змін, щоб покращити майбутнє. Реформування в різних сферах - це одна з передумов Євроінтеграції. А особлива необхідність при формуванні нового суспільства, полягає у створенні нового механізму влади, який би працював на повну силу, з такою відданістю державі та громаді, що зміг би забезпечити нормальну взаємодію між владою та народом, що становить одну з найважливіших її функцій – соціальну.

Перед нами стоїть пріоритетне завдання опанувати і зрозуміти інформаційний простір. Адже інформація стала рушійною силою, вона стала доступна для всіх, завдяки новітнім інформаційним технологіям. У даний час ми можемо обмінятися досвідом з передовими країнами, які у тій чи іншій галузі досягли успіху і скласти свій алгоритм дій.

Мета роботи. З'ясувати суть поняття е-врядування, дослідити засоби впровадження його у державі та у роботі Сумської міської ради. На основі порівняльного аналізу систем електронного документообігу виявити їх основні проблеми та шляхи удосконалення цього процесу у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради. Відповідно до поставленої мети потрібно вирішити такі завдання:

- дослідити сутність і зміст поняття «електронне врядування», процеси впровадження в Україні та за кордоном, простежити рівень використання інформаційного ресурсу у Сумській міській раді;
- провести аналіз використання електронних звернень та порівняти роботу двох систем електронного документообігу на прикладі відділу звернень громадян управління документообігу та публічної інформації

департаменту комунікацій та інформаційної політики;

- обґрунтувати рекомендації щодо введення в дію системи електронного документообігу «Мегаполіс» та запропонувати варіанти вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, шляхом введення нових технологій.

Предмет дослідження – електронне врядування як елемент забезпечення соціальних функцій державою на прикладі звернень громадян.

Об'єкт дослідження – електронне врядування, ситема електронного документообігу, електронні звернення,

Методи дослідження: У ході роботи над дипломним проєктом були використані такі загальнонаукові методи: дослідження процесів, понять, зіставлення теорій та принципів, методи системного аналізу, синтез, порівняння, метод спостереження, узагальнення та прогнозування.

Наукова новизна. Розроблено та запропоновано модель удосконалення роботи зі зверненнями громадян, шляхом введення інноваційних технологій.

Інформаційна база дослідження: Закони України, постанови Кабінету Міністрів України, різноманітні наукові праці провідних вітчизняних і закордонних вчених у галузі електронного врядування, дослідження у системі електронного документообігу та програмного забезпечення, інтернет-ресурси, звітність організації, результати спостереження та аналізу проведеного автором.

Результати роботи. Основний результат роботи полягає у виявленні проблеми щодо використання однієї із систем електронного документообігу, знаходження шляхів удосконалення процесу електронного врядування у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради та надання пропозицій щодо введення інноваційних технологій для роботи зі зверненнями.

РОЗДІЛ 1 ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ

1.1. Поняття електронного врядування та методи впровадження надання електронних послуг у країнах Євросоюзу. Приклад Франції

Усе більше уваги приділяється інформаційним комп'ютерним технологіям та їх використанню у всіх сферах життєдіяльності сучасного суспільства. У наш час відбувається трансформація цих питань в ряд пріоритетних напрямків державної політики. Реформування публічного управління повинно включати і концепцію « електронного уряду» на всіх рівнях влади: державної, регіональної і муніципальної. В основі цього процесу лежить використання інформаційних технологій та мережі Інтернет для взаємодії з громадськістю. Це допомагає створювати урядовим структурам більш доступну, ефективну та підзвітну діяльність для громади. Головне середовище для електронного врядування, де враховуються права, обов'язки та можливості громадян. Тому це поняття нерозривно пов'язане з поняттям «Електронна демократія», яке є досить актуальним на сьогодні, що базується на відкритості і прозорості влади. А тому саме електронне врядування являється одним із елементів забезпечення виконання соціальних функцій державою

Також е- врядування описують ще декілька термінів, зокрема західні науковці, посилаючись на дослідження ООН, відокремлюють такі поняття: *електронний уряд* – це уряд, який є надавачем послуг, а громадяни споживачем та *електронне врядування*, яке передбачає вплив громади на процес прийняття управлінських рішень. Щодо цієї точки зору, можна сказати, що в західній літературі є твердження, що електронний уряд- засіб, через який за допомогою використання інформаційних технологій сприяє наданню публічних послуг, безпосередньо громадянам, бізнесу та урядовим структурам. [8.]

Вітчизняні науковці також по різному трактують визначення цього поняття, одні стверджують, що це засіб, який допомагає отримувати необхідну інформацію чи послугу, інші акцентують увагу більше на можливості надання електронних послуг, як синоніми можна розглядати: онлайн уряд, цифровий уряд.

Різні вчені зі своїм підходом визначають ці поняття, так, наприклад науковець, Баранов О. нам дає таке визначення, «електронний уряд – це уряд, у якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями, а необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх.» [8, С.3] . А інший науковець, такий, як Д. Спасібов, досліджував електронне врядування у системі публічного управління, і стверджував, що електронне врядування – це «форма організації публічного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [29].

Досить важливе місце займає таке обґрунтування електронного врядування, яке містить у собі систему управління державним апаратом, набір принципів і норм, які здійснюються в електронній формі. Тому згідно з Концепцією розвитку електронного врядування в Україні, «е-урядування – це форма організації публічного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [8, с. 4].

Електронний уряд передбачає собою зміну всієї структури життя, адже це новий вимір у системі культури, освіти, медицини, економіки та можна сказати

і у свідомості громадянина. Таким чином, держава повинна задовольнити потреби суспільства, виконуючи її соціальну функцію. Шляхом використання ІКТ, як інструменту діяльності, можна отримати інформацію про державні послуги, процеси, брати участь у різних державотворчих процесах з будь-якого місця і в будь-який час. Всім відомо, що в умовах сьогодення народжується нова система інформаційного суспільства, ефективність функціонування державної влади цілком залежить від впровадження нових технологій, що повинні оптимізувати взаємодію влади в різних галузях та з суспільством. Майже 190 країн світу, як інформує ООН, вжили заходів щодо реалізації цього стратегічного завдання, а найрозвинутіші країни уже планують завершити цю реалізацію і впровадити інноваційні технології у сферу державної влади, під назвою «Електронний уряд» [2, с. 4-5].

У 1998 році до процесу створення е-врядування долучилася і Україна. Але це для держави виявилось непростим завданням, адже успішна реалізація передбачала використання не лише внутрішніх резервів і зусиль, а й вивчення досвіду передових країн світу, дослідження умов впровадження та використання інформаційних технологій у сфері державного керування, з врахуванням всіх специфічних елементів нашої країни. Найбільшого розвитку використання інформаційного електронного ресурсу набуло у країнах Європейського Союзу, в тому числі і у Франції. В країні діяла ефективна взаємодія між урядом і громадянами. Електронне врядування пропонує швидке розв'язання проблем, надання якісних послуг, які вони можуть отримати в будь-який час, тобто 24 години на добу 7 днів на тиждень.

Велике досягнення цієї системи полягає, у тому що переваги стосуються як надавачів послуг, так і отримувачів. Досвід Франції для України є досить важливим. Адже багато країн уже запровадило електронне врядування і обмін досвідом допомагає врахувати всі досягнення та недоліки у цій сфері..

За класифікацією, що надає Євросоюз, передбачено 20 видів основних державних послуг, які повинні надаватися в електронному вигляді (12 для громадян, 8 для бізнес-структур), які прийняті Радою Євросоюзу у березні 2001

року. Методологія оцінки та рівень надання послуги в онлайн режимі також визначена Радою ЄС, згідно з якими і надається наступна інформація [16].

Кожна послуга має стадію готовності (рівень) надання її в онлайн режимі, відповідно до цього визначають 5 стадій можливого обслуговування: інформація, взаємодія, обробка електронних форм, транзакція, персоналізація.

У Франції основними державними послугами *для громадян* є: податки на прибуток, можна стати на облік у центрі зайнятості, знайти роботу, можливість одержати соціальну допомогу; можна отримати права водія, паспорт, зареєструвати автомобіль, оформити дозвіл на будівництво; декларацію до поліції; громадські бібліотеки; свідоцтва про народження, шлюб; вступ до ВНЗ; зміна адреси проживання; пов'язані зі здоров'ям послуги.

Основними державними послугами *для бізнес-структур* є: соціальні виплати своїм співробітникам; податок корпорації; декларування, повідомлення; реєстрація нової фірми; надання статистичних даних; оформлення митних декларацій; отримання дозволу з екологічних питань; державні закупівлі [16].

Щоб з'ясувати специфіку е-уряду Франції, потрібно з'ясувати його інфраструктуру. Інфраструктура е-уряду Франції включає декілька порталів. Серед них:

- *Портал Service-Public.fr*. Цей Інтернет – портал діє на загальнодержавному рівні з жовтня 2000 р. За допомогою нього відкрито доступ до 2,6 тис. державних вебвузлів Франції, а також до 2 тис. європейських та міжнародних вебвузлів.

- Розділ урядового порталу з назвою «*Телесервіси*» був офіційно відкритий на початку 2001 р. Він надає своїм відвідувачам прямий доступ до 80 видів соціально орієнтованих онлайн сервісів, включаючи оплату всіх видів комунальних послуг, оформлення заявок на матеріальну допомогу, реєстрацію в органах працевлаштування, пенсійного забезпечення й соціального страхування, одержання довідок в установах внутрішніх справ, оперативний зв'язок з підрозділами охорони громадського порядку й службами МНС та ін.

- *Портал Адміністрація 24г/24 (Administration24г/24)*. У січні 2007 р. Портал є універсальним магазином, в якому споживачі послуг (громадяни і бізнес) можуть здійснювати різні операції 24 години на добу та 7 днів та тиждень в онлайн режимі. До найпоширеніших послуг серед громадян відносяться: пошук роботи Агентством із зайнятості, постановка на облік на біржі праці, одержання соціальної допомоги. Серед бізнес-структур це послуга наймання нового працівника, яка передбачає заповнення 7 обов'язкових форм. Саме ця система підтримує єдиний електронний підпис.

- *Портал Mon.service-public.fr*. Цей новий портал, який побудований у формі діалогу, він дозволяє у електронній формі заповнювати всі бланки та відправляти їх для надання послуг, та здійснювати повне проходження особової справи до повного виконання. Кожна юридична й фізична особа зможе в онлайн режимі відкрити власний окремий електронний «рахунок» і з його допомогою регулювати свої взаємини з різними державними органами й здійснювати з ними всілякі фінансово-економічні операції. Цей портал також можна використати, наприклад, для реєстрації дітей для навчання у школах і сплати податків, отримання свідоцтва про народження [16]

Таким чином Франція пройшла досить складний шлях, але змогла запровадити систему, яка діє на сьогоднішній день та створює повну взаємодію між урядом, громадянами та бізнесом, що дає розвиток демократичній країні.

1.2. Досягнення України в процесі впровадження е-урядування

В Україні у напрямку розвитку інформаційного суспільства виділяють також декілька етапів.

Перший етап в Україні можна визначити 1998—2006 роки. У цей час приймаються Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про національну програму інформатизації», «Про електронний цифровий підпис» та ряд нормативно – правових актів, які стали основою нормативно – правової бази в розвитку інформатизації. Прийняті

рішення, передбачали побудову: телекомунікаційної системи, системи національних інформаційних ресурсів, інформатизацію стратегічних напрямів розвитку економіки, безпеки та оборони, соціальної сфери. У 2003 році Кабінет Міністрів України розпочав проєкт Електронного врядування в Україні.

Першими кроками було створення Єдиного вебпорталу органів виконавчої влади. Розробниками його з 2002 року були спеціалісти зі ЗАТ «Софтлайн», на виконання постанови КМУ №1302. Портал об'єднав нові та вже існуючі в Інтернеті державні сервіси, а також інформацію органів влади.

Перший етап передбачав створення вебресурсів різних урядових організацій, які містили інформацію про напрямки діяльності. У них не передбачалося об'єднання єдиного порталу. [7].

Якщо розглядати другий етап встановлення електронного врядування в Україні, то в цей період ухвалено Закони України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні 2007 – 2015 роки», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», а також сукупність інших нормативно-правових актів, спрямованих на конкретизацію та деталізацію вищевказаних законів.

У Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні 2007 – 2015 роки» піднімалися питання використання інформаційних технологій для удосконалення форм державного управління, та встановлення взаємодії між органами влади та громадянами, а також юридичними особами. В цей період в Україні мало що розвивалось, в основному були перші спроби введення в дію електронної реєстрації документів, започатковувались вебсторінки, вдосконалювалось використання соціальних мереж, але все не могло набути широкого вжитку, так як не вистачало технічного забезпечення, низький рівень освіченості в галузі інформаційно - комп'ютерної техніки.

Основний етап розвитку електронного врядування почався в 2015 році після прийняття Стратегії сталого розвитку «Україна -2020», яка схвалена Указом Президента у 2015 році

На третьому етапі слід відмітити, що відкрились можливості здійснювати операції в режимі онлайн. Уже інформатизація будувалась не на інформуванні, а на обслуговуванні.

Важливим етапом розвитку електронного уряду є електронні послуги. На урядовому порталі є 118 електронних послуг, які служать «єдиним вікном» для доступу до всіх онлайн-послуг. Серед них соціально значущі питання, такі як допомога при народженні дитини, послуги з реєстрації бізнесу, земельні та будівельні послуги. Для врахування різних потреб громадян, було створено електронну службу «Е-малятко». Вона об'єднує дев'ять адміністративних послуг [3].

Був створений Державний комітет України з питань науки, інновацій та інформатизації - центральний орган виконавчої влади, що діяв з 5 липня по 9 грудня 2010. З 8 вересня 2019 р. КМУ затвердив Постанову про створення Міністерства цифрової трансформації, яке здійснює низку заходів для запровадження електронних послуг, працює над освітнім рівнем громадян, над цифровою трансформацією; над впровадженням національних електронних інформаційних ресурсів та забезпечення їх.

Головною метою Міністерства є 100% оцифрування до 2024 року всіх послуг, які надає держава. Для цього створений портал "Дія". Дія – це мобільний застосунок, і бренд цифрової держави в Україні, який розроблений Міністерством цифрової трансформації України. Вперше було презентовано у 2019 році та запущено у дію у 2020 році. У мобільному застосунку «Дія» доступні документи - свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, посвідчення водія, ID картка та біометричний паспорт для виїзду за кордон. Зараз підключено 5 реєстрів: 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. Нині вже відкрито 129 е-послуг для населення та бізнесу.

Для розвитку е-демократії Уряд України використовує систему електронних торгів « ProZorro». Це система державних закупівель, з електронною системою контролю за витратами «DoZorro».

Досить широко по Україні функціонують Центри надання адміністративних послуг, що значно спрощує процедури отримання багатьох послуг. У багатьох містах уже запроваджені системи електронного документообігу.

Державна політика у сфері розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування базується на наступних нормативно - правових джерелах. Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007—2015 роки», «Про доступ до публічної інформації», «Про адміністративні послуги», «Про захист персональних даних», Концепція розвитку електронного урядування в Україні, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України.

На сьогодні і в Україні проведено досить вагому роботу у розвитку інформаційного суспільства. Кожна організація має свою вебсторінку, де висвітлені найважливіші новини, громадяни мають змогу знайти відповідну інформацію чи то отримати послуги. Досить широко використовується система інформування населення через соціальні мережі, де, окрім того, встановлений зворотний зв'язок. Більше набуває використання подання електронних звернень до владних структур. Проведення реформування в галузі медицини спричинило введення в дію таких технологій, як електронна черга та запис до лікаря через систему хелсі мі. У цій системі кожен пацієнт має свій електронний кабінет, де сформовано картку та занесено індивідуальні дані. Хоча знову ж ця система викликає доопрацювання через те, що неналежні технічні можливості не дають виконуватись функціям повністю. Останнім часом, з 2020 року у зв'язку з пандемією, широкого використання у сфері освіти набула дистанційна форма навчання. З кожним роком система удосконалюється та має свої позитивні сторони.

1.3. Інформаційний ресурс, як важливий чинник розвитку е-урядування у Сумській міській раді

У нашій державі електронне врядування перебуває на стадії становлення, що робить актуальним вивчення форм та методів державної політики та державного правління в умовах інформаційного суспільства. Тобто – головна передумова – це інформаційне суспільство, онлайн суспільство, суспільство взаємозв'язку і взаєморозуміння.

На сьогоднішній день ми вже живемо у інформаційному суспільстві, інтернет заповнив половину нашого життя, набувають популярності онлайн трансляції, у зв'язку з пандемією довелося опанувати дистанційну (онлайн) форму спілкування, ми стали переглядати новини в інтернеті, але менше користуємось друкованими виданнями. Кожна організація має свою інформаційну сторінку, що надає змогу без особливих зусиль знайти ту чи іншу відповідь, контакти, ознайомитись з новинами, що забезпечує громадян різних соціальних категорій доступною та прозорою інформацією з будь-яких питань.

Інформаційні ресурси нерозривно пов'язані із поняттям «документ», адже відомо, що документ, зафіксована інформація на матеріальному носії, різноманітні тексти, зображення, своєрідні архіви, фонди, будь-які бази даних. Таким чином, можна сказати, що органи місцевої влади створюють фіксацію інформації в документі і володіють нею. Якщо донедавна ми не мали змоги отримати її, то на даний час з 2011 року діє Закон України «Про доступ до публічної інформації» Всі громадяни можуть володіти нею. Адже публічна інформація- це уже створена або отримана інформація, яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, яка висвітлена і є відкритою для широкого кола громадян, відповідно до законодавства.

Процес використання інформаційного ресурсу теж регламентується Сумською міською радою та відповідним структурним підрозділом, який забезпечує виконання цього Закону у частині реєстрації та обліку запитів на отримання публічної інформації, надання відповідей запитувачам, проведення аналізу та систематизації за тематикою.

У напрямку запровадження електронного урядування Сумська міська рада працює досить давно. Досить гарним доробком у цьому є створення свого інформаційного порталу. Від роботи сайту залежить обмін інформаційними потоками між владою та мешканцями.

Робота сайту регламентована відповідними документами та супроводжується відповідальним підрозділом. За наявну інформацію на сайті несе відповідальність департамент комунікацій та інформаційної політики СМР, згідно з Положенням про департамент комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради. [26]. Структурний підрозділ забезпечує адміністрування офіційного сайту Сумської міської ради, у тому числі його інформаційне наповнення, створення нових сторінок та розділів, координує роботу з наборами даних, які підлягають оприлюдненню у форматі відкритих даних, здійснює інформаційний супровід процесів забезпечення життєдіяльності міста Суми, діяльності Сумської міської ради, її виконавчих органів та Сумського міського голови, забезпечує підготовку інформаційних повідомлень для офіційного сайту Сумської міської ради. Працівники Департаменту оприлюднюють в мережі Інтернет інформацію про суспільно-політичний, соціально-економічний, культурний, науково-технічний розвиток міста. Здійснює контроль та організацію проведення онлайн трансляцій сесій СМР та її постійних комісій, засідань виконавчого комітету, апаратних нарад при міському голові. Також Департамент відповідає за виготовлення відеоновин про діяльність міської ради. Забезпечує ведення акаунтів Сумської міської ради у соціальних мережах, проводить аналіз та відповідне реагування на опубліковану інформацію стосовно діяльності міської влади. Сприяє реалізації державної інформаційної політики з метою забезпечення доступу громадян до інформації та задоволення потреби населення в інформаційній продукції.

Значну увагу у напрямку вдосконалення системи е- урядування, а точніше е – демократії заслуговує партиципаторний бюджет. Адже це взаємодія між владою і громадянами. Мешканці міста можуть приймати участь у

бюджетному процесі шляхом подання відповідних проєктів розвитку та проведення відкритого голосування. Кошти громадського бюджету спрямовуються на реалізацію кращих проєктів. Процес відбувався автоматизовано через використання вебплатформи «Громадський проєкт», що діє в умовах відкритості та прозорості. Якщо ж розглядати розвиток е – врядування на місцевому рівні, то слід зазначити, що активну діяльність у цьому напрямку міська рада розпочала ще з 2008 року. Було запроваджено систему електронного документообігу, перші спроби розробити інформаційний портал СМР. Міським головою було знайдено шляхи спілкування з громадянами через «Електронну приймальню». Система працювала бездоганно, на той час такі форми спілкування були поодинокими. Тобто, робота з розвитку інформативного суспільства триває вже давно. Якщо зайти на сайт міської ради, який є досить простим та доступним у своїй структурі, слід сказати, що він наповнений інформацією і громадяни мають змогу швидко і легко знаходити відповіді на запитання.

Промоніторивши сайти інших міст України обласного значення, можна дійти до висновку, що не всі сайти такі легкі у сприйнятті. Але, насамперед, великим плюсом для роботи є форма електронного звернення, яка спростовує процедуру подання листа до міської ради. Точно і послідовно розроблені рубрики, що дозволяє користувачу, навіть з низькою комп'ютерною грамотністю, розібратися в даній системі і звернутися до органів влади з тим чи іншим питанням. Адже саме звернення, є тим діалоговим вікном між владою та громадою, і через нього виконується основна функція держави - соціальна. Вона відображає стан взаємин і рівень взаємодії між державою і людиною та ставлення держави до людини.

Таким чином, Сумська міська рада впевнено тримає курс на розвиток електронного врядування. Обмінюється досвідом з іншими містами та країнами.

РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ТА АНАЛІЗ РОБОТИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ВІДДІЛУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1. Особливості подання електронних звернень. Електронні петиції

У своїй роботі зі зверненнями громадян виконавчий комітет Сумської міської ради керується Конституцією України, Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні”, Законом України “Про звернення громадян”, Указом Президента України від 07.02.2008 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” та іншими нормативно - правовими актами.

У Законі України «Про звернення громадян», від 28.10.2015 були внесені зміни, які передбачали нову форму звернення – електронну. Водночас електронна форма звернення ототожнюється з письмовим зверненням громадян, але не вимагає електронного цифрового підпису, що спрощує систему звернення. Водночас обов’язковим є надання всіх контактних даних та адреси, в даному випадку електронної, для надання відповіді на звернення громадянина. Окрім того, нововведенням було запровадження нової форми звернення колективної, що передбачає відповідні передумови для розгляду (тобто петиції).

Як передбачено у Законі України «Про звернення громадян», письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші

засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається».

Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону . У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати. [11].

Хотілося б звернути увагу на електронне звернення, адже це є новою формою для громадян. У Сумській міській раді ця інформація висвітлена на Інформаційному порталі Сумської міської ради, де доведено інформацію з роз'ясненнями для мешканців міста.

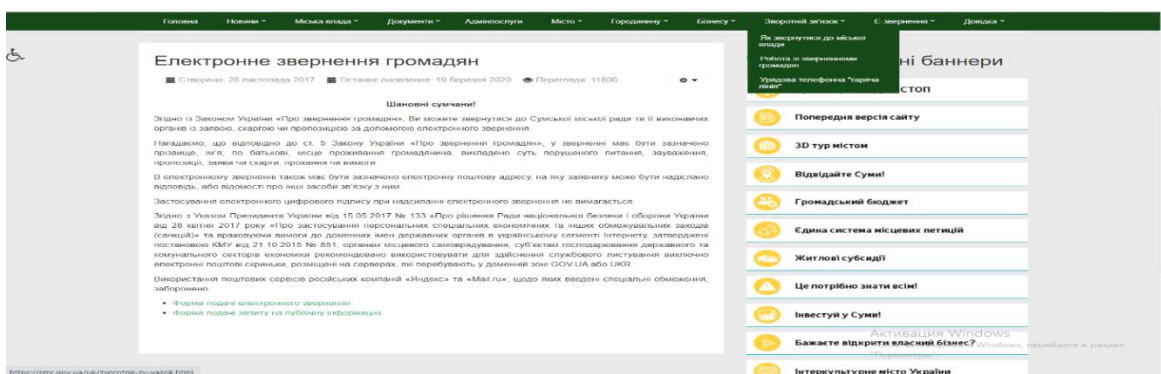


Рисунок 2.1 - Інформація про електронне звернення [19].

Тобто, якщо людина хоче звернутися, то заповнюється відповідна форма заяви.

Форма подачі електронного звернення

Шановні сумчани, згідно із Законом України «Про звернення громадян». Ви можете звернутися до Сумської міської ради та її виконавчих органів із заявою, скаргами чи пропозицією за допомогою електронного звернення.

Для цього Вам необхідно заповнити електронну форму, подану нижче.

(Шановні користувачі, форма тимчасово не працює. Ви можете направити своє звернення на електронну пошту rad@smr.gov.ua (для юридичних осіб) або letter@smr.gov.ua (для фізичних осіб). Сподіваємося на розуміння)

Прізвище*

Ім'я*

По батькові*

Місце проживання населений пункт*

вулиця*

будинок*

квартира

Електронна поштова адреса*

Інформаційні банери

- Суми: зупинити - STOP
- Попередня версія сайту
- 3D тур містом
- Відайте Суми!
- Громадський бюджет
- Єдина система місцевих петицій
- Житлові субсидії
- Це потрібно знати всім!
- Інвестуй у Суми!
- Бажаєте відкрити власний бізнес?
- Інтеркультурне місто України
- Громадський процес: Європеїзація Сум
- Сарненська інтеграція
- Гід в державних послуг
- Прозорий бюджет

Рисунок 2.2 - Форма подачі електронного звернення [19].

Далі ця заява потрапляє у відділ звернень громадян, де звернення проходить попередній розгляд та реєстрацію, визначений Законом України «Про звернення громадян».

Хотілося провести паралель плюсів і мінусів такого звернення в роботі.

Таблиця 2.1

Порівняльний аналіз позитивних та негативних сторін е – звернення

<i>Позитивне</i>	<i>Негативне</i>
Звернення громадян можна подати швидко, зручно, оперативно, не виходячи з будинку.	Цією системою можуть користуватися не всі мешканці міста: 1. Багато людей пенсійного віку не вміють користуватися системою. 2. Не мають можливості придбати засоби для користування мережею, брак коштів.
При заповненні бланка зрозумілість у поданні даних.	Може бути не чітко визначене питання, доводиться уточнювати, на відміну від звернення, яке надається особисто.
	Система може не працювати. Технічне забезпечення. Брак коштів
Можливість подання звернення через електронну пошту міської ради.	Не всі дані заповнюються, часто відсутнє домашня адреса та телефон, для уточнення даних, що робить неможливим вирішення питання
	Електронні адреси не передбачають ідентифікацію особи, а звернення можуть носити не зовсім адекватний характер.
Можливість використання системи звернень до влади в карантинних умовах	

Саме це говорить про те, що на превеликий жаль, як в місті Суми, так і в Україні, ще досить складним є процес запровадження електронних носіїв: недостатній рівень самоосвіти, низький прожитковий рівень населення, з боку влади – недостатнє фінансування, визначення кожному громадянину особистої офіційної електронної адреси та ряд інших факторів.

Що стосується окремо електронних звернень громадян, слід відмітити такі дані за 2020 рік. Із загальної кількості звернень 3296 (83%) становлять письмові звернення (в т.ч. звернення отримані за допомогою засобів електронного зв'язку - 860), 670 (17%) – усні звернення (в т.ч. за допомогою засобів телефонного зв'язку - 481)

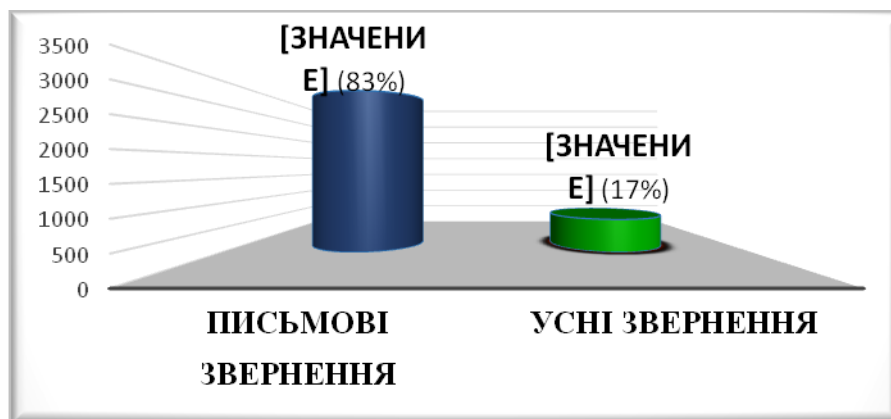


Рисунок 2.3 - Діаграма усних та письмових звернень громадян

Формою електронної заяви є також подання електронних петицій – колективне звернення до влади, яке, за умови набрання необхідної кількості голосів громадян, обов'язкове для розгляду посадовими особами місцевого самоврядування в особливому порядку. Введені в дію на основі внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» від 28.10.2015р. Порядок розгляду електронних петицій, затверджений рішенням міської ради від 21.01.2016 року, де чітко визначено, розділом 3 пункту 3.4, що електронна петиція, яка в установленний строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів передається відповідальною особою до відділу звернень громадян, де реєструється та направляється на розгляд відповідному структурному підрозділу, як звернення громадян, відповідно до Регламенту роботи виконавчих органів Сумської міської ради.

Слід зазначити, що у Сумській міській раді реалізовано вимоги законодавства та запроваджена можливість подання громадянами електронних петицій. Робота з електронними петиціями в Сумській міській раді здійснюється з використанням Єдиної системи місцевих петицій – портал

<https://petition.e-dem.ua/sumy>. Дана система інтегрована в сайт Сумської міської ради [19.].

Тематика електронних петицій переважно комунального та дорожнього господарства, транспорту, благоустрою, будівництва, але є питання, в яких підняті соціальні проблеми, розбудова інфраструктури та питання загальнодержавного спрямування.

Найбільш актуальними за 2020 рік стали: «Скасування тарифів на час карантину у м. Суми» та «Зняти заборону на роботу зоомагазинів під час карантину», «Продовжити термін дистанційного навчання в м. Суми», «Переведення шкіл міста Суми на дистанційне навчання до кінця 2020 року».

Петиції, які не набрали необхідної кількості голосів в установлений термін, розглядались як звичайні звернення, їх кількість становить за 2020 рік 171.

Отже, цей вид подання електронного звернення, як бачимо, набув популярності у місті Суми, але майже половина розглядалася не в особливому порядку, а через відділ звернень громадян. Але жодне звернення не було залишене без уваги.

2.2. Впровадження електронного документообігу у роботі Сумської міської ради. Аналіз на прикладі роботи зі зверненнями громадян.

Перехід на форму електронного документообігу є досить важливою ланкою у реформуванні державної служби. Адже це новий підхід, який несе за собою інший рівень роботи.

У січні 2018 року вийшла Постанова КМУ № 55, якою було затверджено типову інструкцію з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну.

Форма електронного ведення документу існує уже досить тривалий час і має свої характеристики, підходи та сторони в роботі. Вперше систему електронного документообігу було запроваджено у Сумській міській раді ще в 2008 році, успішно діяла система «Діло», досить тривалий час користувалися нею. Це значно полегшує роботу у цьому напрямку, документи зберігалися у базах даних, структурні підрозділи, які були підключені до даної системи могли відкрити документ, переглянути резолюції, прикріпити необхідні матеріали, що надавало змогу без зайвих зусиль своєчасно надати інформацію. Тобто, працівники мали змогу опанувати систему електронного документообігу і спробувати в ній працювати, але ця система не передбачала повний обіг документу, лише реєстрацію, внесення резолюції, збереження даних та інформації.

Прийнята Постанова КМУ від 17 січня 2018 року передбачає введення системи з повним документообігом. Було створено робочу групу по відпрацюванні алгоритму дії документообігу в структурі Сумської міської ради. Вивчивши всі варіанти проходження документу на всіх рівнях, було прийнято рішення про встановлення нової системи електронного документообігу «Мегаполіс» та затверджено розпорядженням міського голови, відповідно до затвердженої типової інструкції.

В Україні система «Megapolis. Документообіг» здобула визнання в липні 2008 року, коли отримала перемогу на конкурсі Microsoft серед компаній розробників програмного забезпечення. Система «Megapolis. Документообіг» призначена для вирішення таких завдань: 1) забезпечення автоматизації ділових процесів; 2) організація спільного інформаційного простору для організації з розподіленою структурою; 3) автоматизація завдань діловодства і контролю виконавської дисципліни – функцій підготовки проєктів документів, реєстрації, формування резолюцій, доведення документів до виконавців, моніторинг та контроль виконання; 4) організація роботи зі зверненнями громадян; 5) формування різних видів статистичної та аналітичної звітності. [21, с.7].

Хочу наголосити, що шлях до опанування нової системи був непростий. Були запрошені розробники програми, діяло декілька груп, проводили навчання, вносилися зміни та корегування до програми, щоб вона змогла охоплювати різні форми роботи за номенклатурою справ. Процес був складний і тривалий, і потребував довгої підготовчої роботи та пристосування до системи. СЕД повинна передбачати виконання та додержання всіх норм і правил, передбачених інструкцією.

Якщо, наприклад, це стосується звернень громадян, то робота повинна передбачати повне виконання Закону України «Про звернення громадян», з урахуванням термінів надання відповіді. Відповідно до ст. 20 Закону України "Про звернення громадян", «звернення розглядаються і вирішуються невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання - ті, які не потребують додаткового вивчення. Загальний термін розгляду звернень не повинен перевищувати одного місяця від дня їх надходження. В разі додаткового вирішення можуть бути продовжені до 45 днів.» [11.]. Якщо запити на інформацію, то обов'язково враховувати виконання Закону України «Про запит на публічну інформацію», де передбачено п'ятиденний термін надання відповіді, або ж продовження терміну. Ці важелі обов'язково повинні враховуватись, бо автоматичний контроль, який передбачений в системі, повинен бути точний.

Окремо, хочу наголосити, що досить вагомим чинником переходу на систему електронного документообігу є фінансова сторона, яка впершу чергу може бути тим бар'єром, що не зможе дати повноцінного переходу до повного документообігу.

Нова система передбачала створення робочого місця, яке коштує немало. Проте все ж таки систему було введено в дію спочатку у варіанті спроби. Після опанування розпочалася робота в системі. Але фінансова сторона залишається питанням часу. Для того, щоб система запрацювала повністю, необхідна відповідна сума коштів, через те система працювала. але не в повному обсязі.

Система «Мегаполіс» була пристосована до роботи з управлінськими документами. Та слід відмітити, що широкого використання дана система не набула. Так, як у кожному структурному підрозділі були встановлені робочі місця, ряд незручностей у використанні привів до того, що система не змогла запрацювати повністю. Хотілося б зупинитись на самому етапі проходження документу (звернення громадян). Схема така:



Рисунок 2.4 - Алгоритм проходження звернення (складено автором)

Перший етап -реєстрація документу. Дана схема стверджує, що першим етапом є реєстрація звернення. Спочатку ідентифікуємо документ відповідно до номенклатури справ. Потім вибираємо документ за місцем надходження, і переходимо до внесення даних про особу. Якщо розглянути систему «Діло», слід сказати, що електронна картка передбачає зв'язок відомостей про заявника із бази даних, що при неодноразовому зверненні полегшує процес реєстрації. Такі дані, як вибір питання відносно класифікатора, вибираємо власноручно із списку. Далі, кому адресоване звернення. У підкарточці, яка була розроблена пізніше під дану систему, вибираємо категорію заявника, вид звернення, набираємо – «зареєструвати» і система видає необхідний номер. Пізніше ми можемо підтягнути документ на сканування. СЕД «Діло» в даній не пристосована для нанесення електронного штампу з реєстраційним номером.

Не ідентифікуються у системі повторні звернення та дублетні, що призводить до незручностей в роботі і передбачає створення своєрідного творчого підходу у використанні даної програми. Програма передбачає гнучку систему виправлення помилок. Функції у системі «Діло» не пов'язані одне з одним, що полегшує використання у роботі.

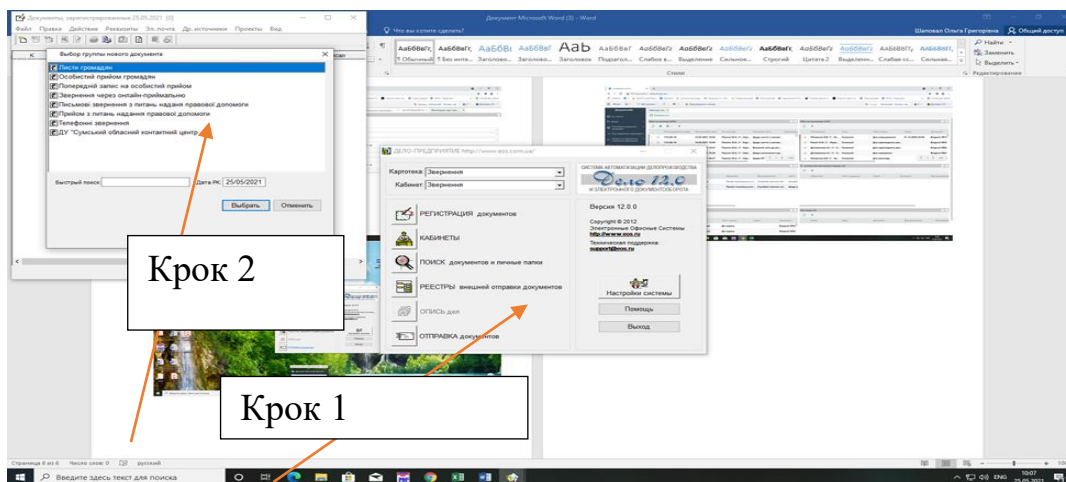


Рисунок 2.5 - Зразок реєстрації в СЕД «Діло»

Водночас, якщо ми реєструємо в системі «Мегаполіс», то також вибираємо відповідно номенклатури звернення. У цій системі простежується більш чітка схема картки із занесенням всіх необхідних даних. Але знову ж система підтягує звернення однієї і тієї людини, як повторні, то слід уважно переглядати цю автоматизацію процесу. Дані про громадянина при напрацюванні бази заносяться також автоматично. Досить добре відпрацьована система дублетних звернень. Майже всі дані, відносно класифікатора звернень громадян, можна вибрати із випадючого списку, що дає можливість швидкої реєстрації. Після внесення відповідних даних, проводиться сканування звернення, потім проставляється реєстраційний номер і виводиться на паперовий носій. Слід відмітити, що полегшує роботу те, що на одній сторінці ми бачимо відкрите звернення та зареєстровані в базі. Сама система реєстрації послідовна і внесення тих чи інших показників залежить від попереднього занесення.

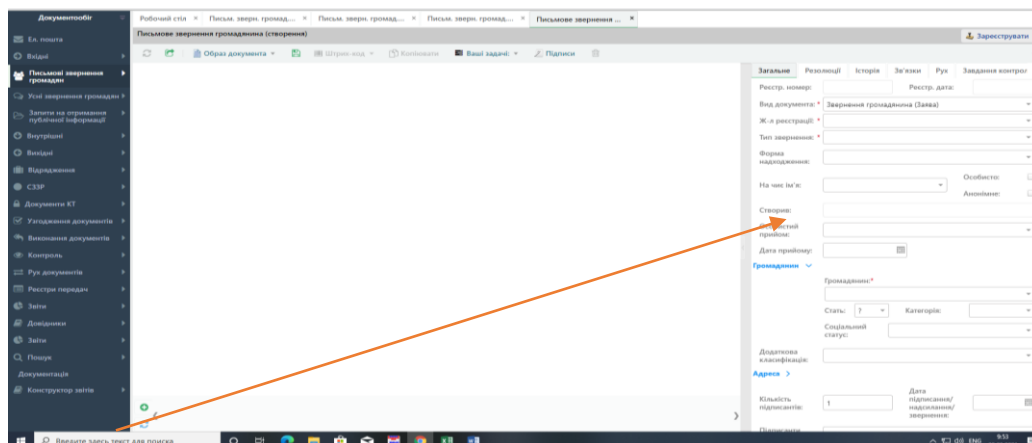


Рисунок 2.6. Приклад реєстрації в СЕД «Мегаполіс»

Другий етап - повернення з резолюції. При достатньому фінансуванні система повинна працювати у повному обсязі та, на жаль, ні одна, ні інша не запрацювала. При нанесенні резолюції не була використана ця спроба у системі «Мегаполіс». Тому довелося відпрацювати систему по іншому. Етап занесення резолюцій відбувався реєстратором з паперового носія та скануванням документу. Але продовжувала діяти система паперового обігу документів. Відповіді на звернення теж поверталися не в системі. Сканування проекту відповіді, а потім самої відповіді відбувався після підписання документу. Важливим у роботі системи «Мегаполіс» є насамперед нанесення електронного номеру та індексу документу, а також послідовність введення даних у систему, що робить неможливим виконання якихось недопустимих дій з документом. Дані і сам архів може зберігатися у системі.

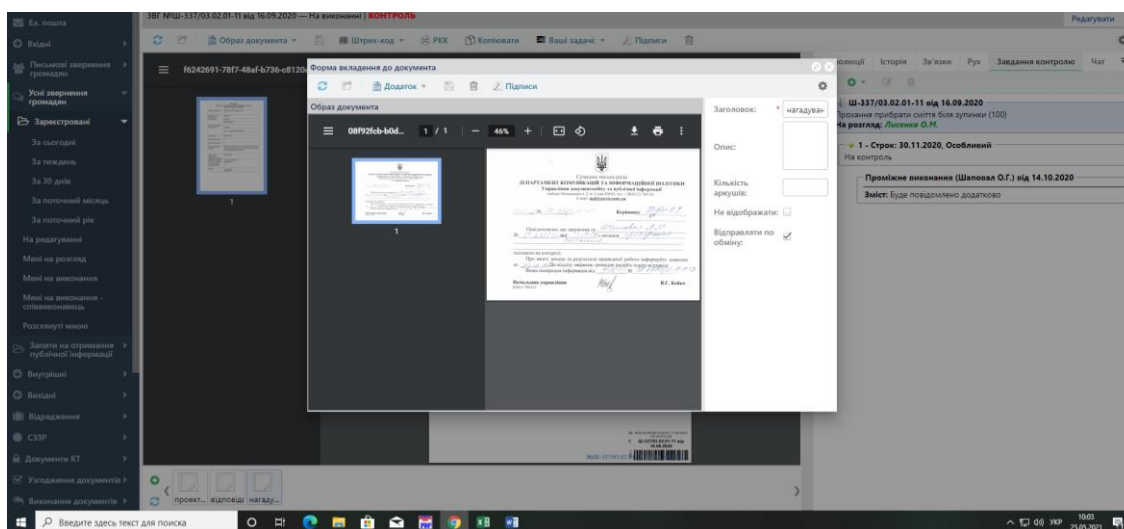


Рисунок 2.7 - Приклад збереження прикріпленого документа в архіві в СЕД «Мегаполіс»

Щодо СЕД «Діло» слід зазначити, що гнучка система полегшує роботу. Після повернення з резолюції заноситься відповідна інформація. Але в даному випадку досить важливим було те, що системою «Діло» користувалися інші структурні підрозділи, що давало змогу єдиної реєстрації. Працівник, відповідальний за звернення у таких структурних підрозділах, як департамент забезпечення ресурсних платежів, управління архітектури та містобудування, департамент інфраструктури мали змогу після нанесення резолюції відділом звернень громадян, відкрити дане звернення і проводити подальший розгляд у відкритому доступі, а спеціалісти відділу звернень громадян, вести безпосередній контроль за їх розглядом.

Етап третій - зняття з контролю документа.

Досить відповідальним кроком є зняття документа з контролю. Звісно, хто приймав рішення про контроль, той і знімає. При повній автоматизованій системі керівник повинен накласти резолюцію про зняття з контролю і документ автоматично закривається. І червона відмітка про контроль, яка була визначена зникає. Але, на жаль, процес на даний час не автоматизований і зняття з контролю проводиться визначеним співробітником після повернення від керівника. Розглянемо процес у СЕД «Мегаполіс» .

Спочатку заходимо у відповідний розділ «завдання» і після резолюції з випадуючого списку вибираємо всі дані роз'яснення про звернення, дату

закриття, якщо потребує продовження терміну, вказуємо на це. Якщо питання ставиться на довгостроковий контроль, готуються відповідні листи - нагадування керівникам.

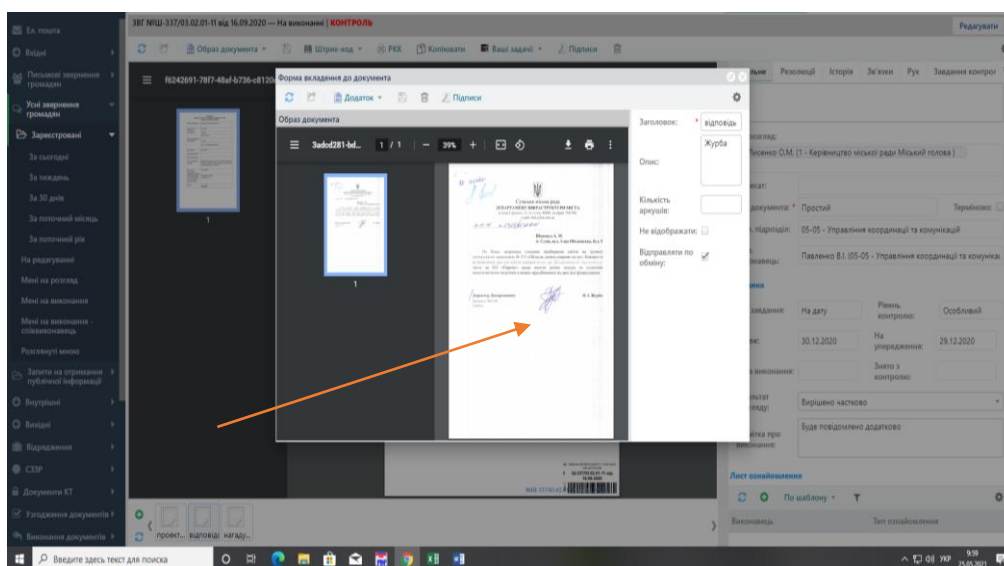


Рисунок 2.8 - Приклад зняття документу з контролю у СЕД «Мегаполіс»

У відповідних ячейках вписуються дані про стан документа, відповідно до інструкції з діловодства за зверненнями громадян: роз'яснено, задоволено, відмовлено. Система підтягує закриття автоматично, після зняття документу з контролю, ніякі дані уже до справи вноситись не можуть, окрім архіву.

Якщо розглянути як цей процес діє у СЕД «Діло», то слід зазначити, що процес зняття з контролю проходить ручним способом, автоматично у системі не визначена ця дія (на даний час). Біля кожного виконавця є резолюція, біля неї спеціаліст вбиває дані про виконання того чи іншого документа. Дані вносяться відповідно до інструкції. Але у системі «Діло» немає послідовного автоматичного зняття з контролю, що призводить до можливості гнучкості системи. Контроль залежить лише від дати закриття документу, тоді автоматично знімається червона відмітка про контроль. Хоча, навіть і контроль буде знятий, але доступ до звернення є відкритим і можуть вноситись відповідні помітки.

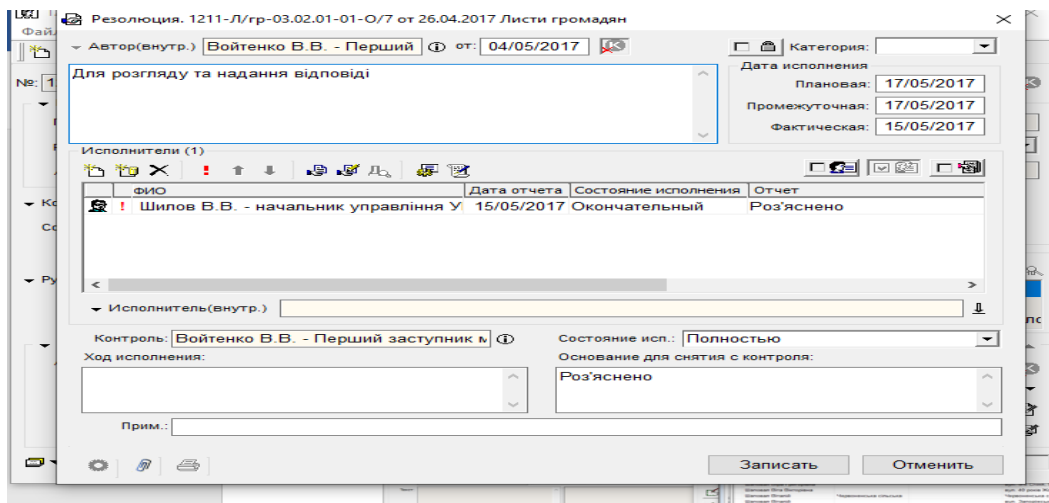


Рисунок 2.9 - Приклад етапу зняття документу з контролю у СЕД «Діло»

Тобто, якщо взяти, то обидві системи слід добре відпрацювати і подивитися на результати при повному документообігу. Поки що слід відмітити ще такий етап роботи як підготовка звітності. Система «Діло» в цьому напрямку є більш деталізованою і систематизованою за класифікатором. Тобто легше знаходити звернення у будь-якому розрізі. З боку ми бачимо на зразку є список, відносно якого ми визначаємо категорію групи звернень, яку запитуємо, проставляємо напроти відмітку і набираємо на пошук. Ось є результат, виберуться ті дані, які ми запитували.

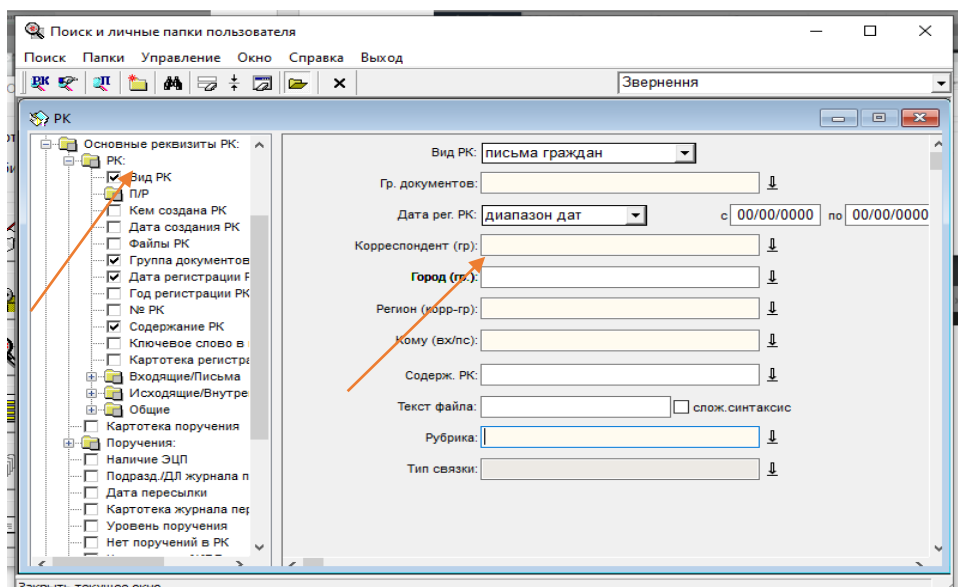


Рисунок 2.9 - Приклад створення звітності в СЕД «Діло»

Що стосується СЕД «Мегаполіс», то тут більш звужені критерії пошуку. Система не зовсім видає всі критерії інформації, яка потрібна.

Таблиця 2.3

Особливості двох систем електронного документообігу (створено автором)

СЕД «Діло»		СЕД «Мегаполіс»	
+	-	+	-
	Не повністю відповідає вимогам інструкції	Відповідає вимогам інструкції	
Швидка пошукова система при реєстрації		Швидка пошукова система при реєстрації	
	Вибір даних заявника проводиться вручну	Вибір даних проводиться автоматично	
Вибір керівника та виконуючого обов'язки, в разі його відсутності, легкий для вибору в системі			Вибір керівника та виконуючого обов'язки, в разі його відсутності важкий для вибору в системі, потрібно звертатися до адміна
Класифікатор розбитий на підпитання, що значно полегшує пошук за питаннями			Класифікатор не поділений за підпитаннями,
	Контроль виставляється вручну	Контроль виставляється автоматично	
Внесення резолюції в базу			Незручне занесення резолюції
	Контроль потрібно вибирати вручну.	Нагадування про контроль в автоматичному режимі	
	Не передбачено в системі окремого контролю за кожним піднятим питанням		Не передбачено в системі окремого контролю за кожним піднятим питанням
	Не передбачено дублетні заяви	Передбачено дублетні	
Можна вносити корегування у систему шаблонів для зручності в			Можна вносити корегування у систему шаблонів для зручності в

роботі			роботі
	Багато підкарточок, незручність у повному баченні документа на моніторі	Декілька підкарточок, Зручно, весь документ видно на моніторі	
Гнучка система при пошуку даних по документу			Система налаштована лише на конкретні показники автоматично
Легка побудова звітів		Показники важко підібрати для певної інформації	
Гнучка система при знятті документу з контролю	Гнучка система при знятті документу з контролю	Автоматична система зняття документу з контролю	
	Можна внести зміни після закриття документа.		Не можна вносити зміни, якщо потрібно для роботи після закриття документа
Можна здійснювати попередній запис на особистий прийом			Не можна здійснювати попередній запис на особистий прийом
Можна сформувати титульний лист			Не можна сформувати титульний лист
Передбачений автоматичний вибір листа при взятті на довгостроковий контроль			Не передбачений автоматичний вибір листа при взятті на довгостроковий контроль
Досить проста у виборі за критеріями зверненнях			Складна у виборі за різними критеріями

Провівши аналіз двох систем, можна сказати, що обидві системи можуть бути адаптовані до роботи з документами в системі органів місцевого самоврядування. Обидві системи можна пристосувати до роботи із зверненнями громадян. Та не всі структурні підрозділи можуть проводити реєстрацію, контроль та зберігання документів, тому системи потрібно переробити таким чином, щоб СЕД міг спрощувати роботу, а не ускладнювати.

Так як показує досвід обласних центрів з приблизною кількістю населення, як і в місті Суми, більш адаптованою системою виявилася система «Мегаполіс». Вона діє у Полтавській міській раді [18.], Чернігівській міській раді [20.].

У даний час питання електронного документообігу є одним із завдань стратегії розвитку міста Суми, тому опрацьовується алгоритм подальших дій над удосконаленням електронного документообігу.

**РОЗДІЛ 3 . ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ,
ШЛЯХОМ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ У ВІДДІЛІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН УПРАВЛІННЯ
ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ДЕПАРТАМЕНТУ
КОМУНІКАЦІЙ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ**

**3.1. Питання розвитку електронного врядування як одна з основних ідей
стратегічного розвитку міста**

Питання електронного врядування є одним із важливих завдань Стратегічного розвитку міста. Інформаційний зв'язок дає змогу для обміну думками між владою та громадянином, а оперативне вирішення за допомогою електронного урядування робить його ефективним, що і передбачає стратегія. Вдосконалення цього розвитку є досить важливим фактором для реалізації поставленої мети.



Рисунок 3.1 - Напрями розвитку ефективного управління [19].

Загалом, якщо взяти розвиток міста, то аналіз звернень громадян є його об'єктивним показником. Чим більше проблемних питань виникає у мешканців, тим нижче це характеризує результат стратегічного розвитку міста. Ми не говоримо зараз про звернення як адмінпослугу. Ми говоримо про звернення, яке викликане тим чи іншим фактором: негативним чи позитивним.

Таблиця 3.1

Проблемні питання звернень громадян та шляхи вирішення (створено автором)

Питання:	Шляхи вирішення
Житлово –комунальна сфера:	
Ремонт покрівлі	Реформування системи житлово-комунального господарства, її модернізація та перехід на новий рівень правління. Створення ОСББ, але при цьому виділення необхідної кількості коштів для їх підтримки.
Ремонт внутрішньодомової системи: теплозабезпечення, водозабезпечення, каналізаційної системи	
Ремонт прибудинкової території	
Освітлення	
Водозабезпечення	
Якість надання комунальних послуг та інше	
Соціального захисту населення:	Реформування пенсійної системи (в рамках держави). Проведення необхідних заходів для підвищення рівня населення. Створення необхідних умов для повної зайнятості населення
Низький рівень пенсійного забезпечення	
Надання субсидій та пільг	
Надання матеріальної допомоги	
Інше	
Поліпшення житлових умов	Надання квартир, впершу чергу пільговим категоріям.
Транспорт	Закупівля транспортних одиниць, перехід на нову ланку використання приватного транспорту.
Ремонт доріг	Виділення коштів та визначення термінового проведення ремонту доріг, з врахуванням пріоритетності звернень від

	мешканців міста .
--	-------------------

Цей список можна ще продовжувати, але основні проблемні питання підняті. Вони є показником для стратегії. Адже як може змінитися рівень житлово – комунальної сфери, якщо буде недостатньо проведена робота у цій сфері? Отже, звернення є тим лакмусовим папірцем, які так чи інакше зможуть визначити рівень досягнення стратегічного розвитку.

Тобто ми говоримо зараз про звернення, як індикатор цілей сталого розвитку, чим нижче показник, тим вищий рівень благополуччя населення. Адже стратегія спрямована на створення комфортних умов для їх гідного життя.

Також для визначення можливостей відділу звернень громадян міської ради щодо впровадження та використання інформаційних технологій пропонується застосувати метод SWOT-аналізу – ефективний інструмент комплексного оцінювання ситуації з метою ухвалення стратегічних рішень про те, що може зробити для підвищення ефективності управління через впровадження інноваційних технологій.

SWOT-аналіз – могутній методологічний інструмент, що дає змогу оцінити реальний наявний ресурс, який буде задіяний для розв’язання проблеми, оцінити негативний вплив і з’ясувати перешкоди, які виникають у процесі розв’язання проблеми, та який ресурс краще задіяти. [25.]. З метою більш кращого аналізу можливостей Сумської міської ради щодо впровадження та використання інформаційних технологій у своїй діяльності проведемо SWOT-аналіз його діяльності.

Таблиця 3.2

Матриця SWOT-аналізу роботи відділу звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики.(складено автором на основі опрацьованих матеріалів)

Зовнішнє середовище	
Можливості	Загрози
1.Фінансування з державного бюджету. 2.Прийняття відповідних законів щодо	1.Політична нестабільність 2.Конфлікт на сході України

інформатизації відділу звернень громадян 3.Впровадження державних програм, забезпечення відділів звернень громадян інформаційними технологіями 4.Впровадження цілісної комплексної програми інформатизації відділів звернень громадян. 5.Підвищення рівня кваліфікації працівників у сфері ІТ технологій	3.Проведення карантинних заходів. 4.Знецінення гривні 5.Зростання цін на сучасну ІТ технології
Внутрішнє середовище	
Сильні сторони	Слабкі сторони
1.Інформатизація має стратегічне суспільне значення 2.Впроваджена система електронного документообігу «Мегаполіс» та відредагована під роботу зі зверненнями громадян 3.Використання штрих коду на документі. 4.Сканування та збереження архіву документів 5.Наявність електронних звернень 6.Багаторічний досвід роботи 7.Висока кваліфікація керівництва 8.Наявність чітких цілей щодо введення документообігу 9.Можливість введення повноцінного документообігу із залученням в дію структурних підрозділів. 10.Забезпеченість відповідною комп'ютерною технікою.	1.Низький рівень фінансування 2.Недостатнє надання послуг з обслуговування програми СЕД 3.Відсутність планомірного процесу з боку керівництва. 4.Необхідність у доопрацюванні системи СЕД 5.Проблеми із залученням структурних підрозділів до повноцінної роботи 6.Недостатній рівень готовності спеціалістів до переходу до цієї форми роботи.

Проведений SWOT-аналіз дозволяє зробити висновок про те, що відділ звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики має потенціал щодо розвитку новітніх технологій, оскільки досліджуваний підрозділ має досить багато сильних сторін, які переважають слабкі сторони. У той же час зовнішнє середовище також є досить сприятливим щодо діяльності досліджуваного об'єкту.

Таблиця 3.3.

Визначення слабких та сильних сторін

Можливості + сильні сторони	Можливості + слабкі сторони
5+10=15	5+6=11
Загрози +сильні сторони	Загрози + слабкі сторони
5+10=15	5+6-11

Таким чином, ми можемо підтвердити, що у відділі звернень громадян є всі можливості для створення таких передумов, які забезпечать відтворення соціальної функції держави за допомогою інформаційних процесів з такою потужністю, що зможуть задовольнити потреби населення, збільшити потенціал розвитку міста.

3.2. Шляхи вирішення питання подальшого використання системи документообігу «Мегаліс» та розширення її можливостей

За результатами проведеного дослідження з'ясували, що вирішальне значення при впровадженні тієї чи іншої СЕД в систему органів місцевого самоврядування, має її вартість. Водночас, хоч система «Мегаліс» і дороговартісна, проте має значні переваги серед споживачів.

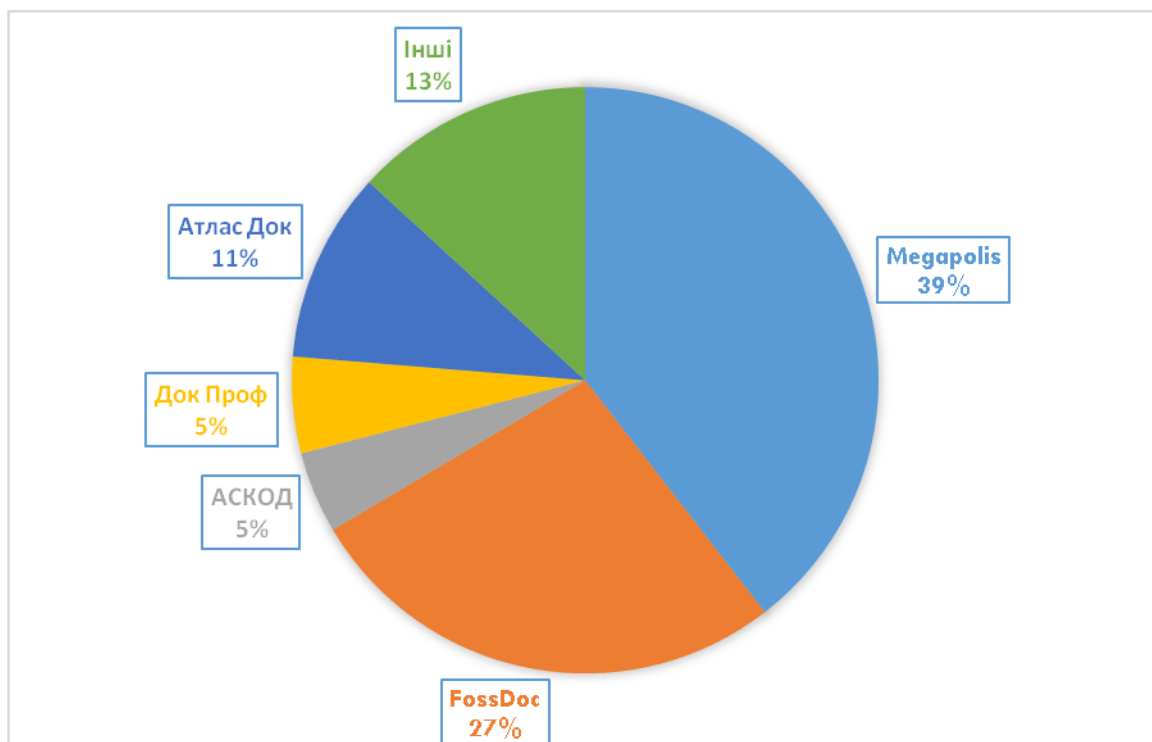


Рисунок 3.2 - Діаграма використання СЕД

За наведеними даними видно, що більшість державних установ використовують систему електронного документообігу – Megapolis .Документообіг, це 39%. Другою за поширеністю є СЕД FossDoc, її

використовують 13,2 % установ. На третьому місці знаходиться система електронного документообігу АСКОД, частка якої складає 10,5 %. Система «Діло» хоч і має багато плюсів у використанні, все ж відноситься до інших.

Система «Megapolis» далеко пішла вперед на ринку послуг електронного документообігу. В подальшому перспектива використання її Сумською міською радою залишається на етапі вирішення фінансового питання. Так як, система «Діло» давно використовується міською радою, звичайно всі її змогли адаптувати до своєї роботи, хоча також спочатку викликало багато питань. В даний час система «Мегаполіс» стала новим продуктом вивчення та адаптації.

Сумською міською радою було закуплено 85 ліцензій, які профінансовано сумою 150 тис. грн., обслуговування даної системи за рік коштує 600 тис. грн. Тобто, система закуплена, кошти внесені, на ринку послуг користується попитом, залишається питання в тому, що її важко пристосувати до роботи органів місцевого самоврядування. Це викликало багато складностей в роботі. У даній системі деяких функцій зовсім не вистачає і, звичайно, на це потрібно кошти, щоб розробити схему, яка б полегшувала роботу, а не ускладнювала. З приводу цього, багато виникає питань до розробників програми, які інколи повільно реагують на поставлені задачі. У ту чергу, що за ці послуги вносяться відповідні кошти. Але якщо робити висновок, то слід зазначити, що система за час роботи найкраще була адаптована відділом звернень громадян. Тому, слід продовжувати роботу в цьому напрямку, адже вона може діяти, але для цього потрібно прикласти зусиль:

1. підтримка та зацікавленість з боку вищого керівництва;
2. оплата всіх послуг за систему;
3. виділення групи працівників, яка безпосередньо займатиметься впровадженням системи з представниками ІТ відділу;
4. мотивація працівників переходу до даної програми;
5. проведення відповідного навчання;
6. оновлення комп'ютерної техніки та периферійних засобів, що забезпечить повноцінну підтримку електронного документообігу;;

7. охопити системою електронного документообігу Мегаліс усіх працівників та структурні підрозділи Сумської міської ради, що допоможе вийти на значно вищий рівень інформатизації;

Сумська міська рада, як ми зазначили в роботі, давно вийшла на рівень широкого використання інформаційних технологій. Вона стоїть на порозі переходу до іншої форми електронного врядування - переходу до повного документообігу, який передбачає без паперовий обіг документу. Що це дасть для міської ради, зокрема і для відділу громадян:

- суттєве заощадження ресурсів (кошти і час);
- зменшення затрат на паперові носії;
- оцінка трудових затрат кожного працівника, за допомогою прозорості усіх процесів у системі;
- подолання внутрішніх комунікаційних бар'єрів;
- документ зберігається у тому вигляді, у якому його створено і для повторного відтворення не потрібно прикладати зусиль.
- оперативність у роботі з документом- пошук та друк займає лічені секунди.
- організація електронних документів не потребує зберігання архіву в паперовому вигляді та затрат на його обслуговування.
- віддалений доступ, тобто проведення дистанційної форми роботи, як показав досвід в умовах карантину.
- підвищення виконавської дисципліни, так як всі процеси у системі автоматизовані та прозорі;
- забезпечення колективної та одночасної роботи з документами, коли один документ одночасно опрацьовують декілька працівників;
- наявний контроль документів, шляхом автоматизованого нагадування.

Важливим показником для організації є фінансові переваги. Поліпшення фінансово-економічних показників діяльності організації в результаті

впровадження СЕД можна пояснити зниженням рівня собівартості документів, що зумовлюється зменшенням витрат на їх виготовлення, також не потрібно витрачати кошти на зберігання документів та на час їх обробки, зниження витрат на діловодний персонал.

Одним з вагомих показників ефективності, є технічні переваги. У електронному документі підпис об'єднано з усім документом, бо ЕЦП забезпечує цілісність та автентичність документу, адже створюється з урахуванням його змісту та структури, і ніяких змін уже не можна додати.

Саме ці аргументи підтверджують, що система і надалі повинна існувати, адже, як показує досвід інших міст, СЕД «Мегаполіс» відкриває нові можливості у наданні послуг та реалізації соціальної функції державою. Це не тільки може бути використаний ресурс документообігу, а також інші сфери надання послуг.

3.3. Запровадження нових форм надання електронних послуг у відділі звернень громадян управління документообігу та публічної інформації департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради

Створення контактного центру. Програма електронного врядування передбачає повну взаємодію між владою та громадянином, як уже зазначалося раніше, влада повинна надавати такі послуги, відповідно яким будуть врегульовані всі питання максимально та вирішенні важливі проблеми соціуму. Таким чином, при відділі звернень громадян потрібно створити такий сектор по роботі з населенням, який приймав би усі проблемні питання. На теперішній час у відділі працює «Гаряча лінія», але розгляд питань, піднятих мешканцями, відбувається відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Таким чином, потрібно створити такий центр, який би забезпечував послуги цілодобово. Дані звернення будуть фіксуватися відповідним підрозділом, і в той же день, терміново передаватися до відповідних структур для вирішення

питання. Для цього можна використати ту ж саму систему «Мегаполіс», яка також пропонує різні послуги у цій сфері, в тому числі використання мобільного додатку, що становить більш просту процедуру подачі звернення. Загалом можна використати різні форми, які наведені нижче в таблиці.

Таблиця 3.4

Форми подачі звернення

Форма подачі звернення			
Телефонна	Електронна, через сайт сектору	Через мобільний додаток	Інформаційний кіоск

Що собою буде являти такий контактний центр і яке його призначення. Це сектор по роботі з населенням. Він повинен взаємодіяти з усіма підприємствами-надавачами комунальних послуг у місті і працювати 24 години та 7 днів на тиждень, про що ми говорили у першому розділі даної роботи. Звичайно, у своїй діяльності повинен користуватися нормативно – законодавчою базою. Якщо, наприклад, взяти роботу схожого центру у місті Чернігів, то можемо побачити його принцип дії, зайшовши на офіційну сторінку Чернігівської міської ради [20.].



Рисунок 3.4 - Приклад меню сайту контактного центру [20.].

Завданням та метою такого контактного центру є забезпечення миттєвого реагування на різноманітні звернення громадян, які потребують термінового, негайного вирішення у попередженні чи ліквідації аварійних ситуацій у місті, надання якісних послуг мешканцям міста. Водночас, це тісна взаємодія з установами та підприємствами міста, незалежно від форм власності, саме в цьому полягає функціонування ефективної системи управління містом.

До основних завдань контактного центру відносяться:

- Цілодобовий прийом звернень громадян в телефонному режимі, через мобільні додатки, через сайти в мережі Інтернет та, якщо є в наявності,

через відповідні термінали, проведення консультацій, реєстрації таких звернень, повідомлень про аварійні ситуації, передача таких звернень на відповідні підприємства для усунення тих чи інших ситуацій, здійснення зворотного зв'язку, надсилання інформації про стан виконання таких звернень, з метою контролю за якістю надання послуг;

- інформувати мешканців за допомогою фото- та відео- звітів про стан виконання їхніх звернень;
- надавати мешканцям інформації про виконання робіт, хто є виконавцем, на якому етапі проводиться робота, які часові обмеження, наскільки глибока проблема. Питання стосуються, як комунальної сфери, так і благоустрою, медицини, освіти та інші.

Відомості про те чи інше звернення, будуть зберігатися на мапі звернень громадян і при натисканні на об'єкт буде видаватися інформація про їх виконання. Таким чином, громадянин у будь-який момент може відслідкувати своє звернення.

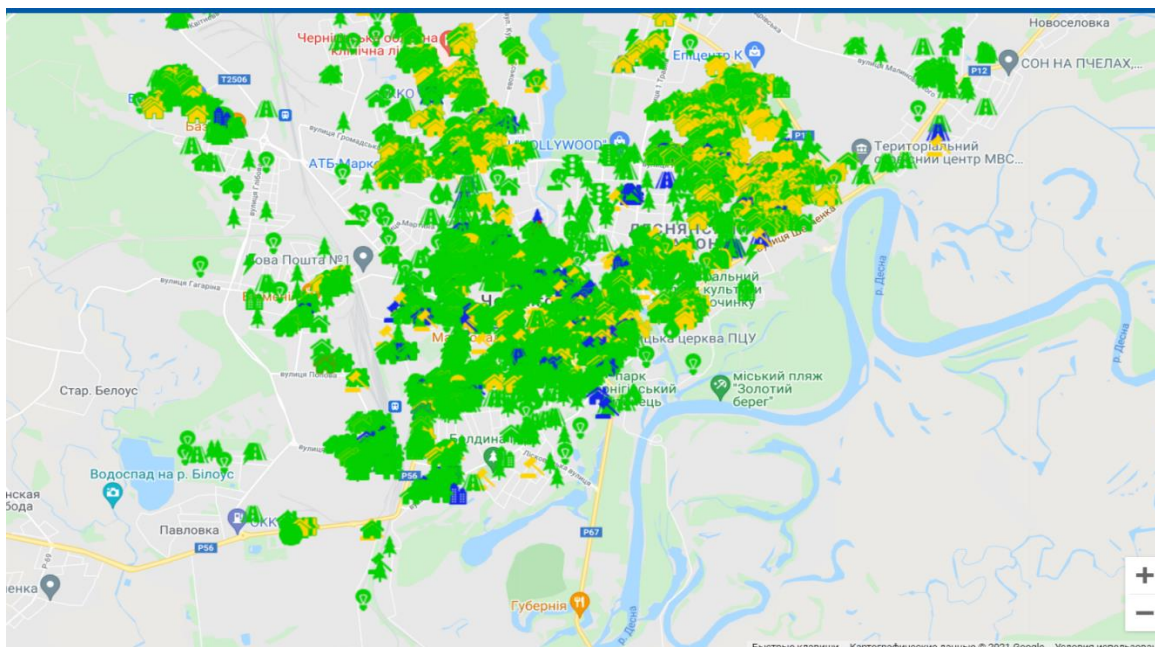


Рисунок 3.5 - Мапа звернень громадян [20.]

Алгоритм роботи з кожним зверненням складається з 5 етапів:

1. Прийом та реєстрація звернення.
2. Передача відповідним службам.
3. Виконання робіт підприємством та контроль за виконанням працівником контактцентру.
4. Перевірка виконаних робіт та повідомлення заявнику про результат. Підтвердження виконаних робіт.
5. Зняття та закриття документу

Основні напрямки діяльності міського контактного центру: обслуговування житлового фонду, ремонту доріг, тротуарів, освітлення, обслуговування зелених зон та насаджень, ремонт та обслуговування систем теплопостачання, водопостачання та водовідведення, міські електромережі, надзвичайні ситуації та події, питання освіти, медицини, термінові питання соціального характеру, сервіс перевезення пасажирів міським транспортом, питання торгівлі.



Рисунок 3.6 - Приклад роботи центру за рубрикою питань [20.]

Так виглядає сторінка, де піднімають проблемні питання громадяни міста. Виведена окрема рубрика за тематикою і підтемами, далі розміщується реєстрація звернень, які бачимо нижче. Таким чином, видно, що мешканець

міста може звернутися за отриманням ґрунтової інформації у будь-який час і не буде залишений без уваги.

Переваги для підприємства:

1. Не витрачається час на дзвінки від громадян про етапність вирішення питання.
2. Відкритість та прозорість виконання документу.
3. Спрощується система контролю з боку відповідального підрозділу за термінами та результатами виконання, щоб відслідкувати, не потрібно моніторити всі звернення.
4. Значна економія у часі реєстрації документу та передачі на виконання.

Таким чином, дана система заслуговує на увагу та здатна забезпечити безперебійну роботу міської ради, що надасть можливість уникнути багатьох життєво –небезпечних ситуацій для міста, що є п'ятою перевагою у наданні таких послуг контактним центром.

Інформаційний кіоск. Досить часто до відділу звернень громадян звертаються мешканці, які не мають змоги написати листа чи подати документи в установу, навіть оформити плату за комунальні послуги, отримати довідку. Для таких ситуацій доречно використати Інформаційні кіоски. За словами одного із науковців, це так звана «громадська електронна приймальня– інтерактивна електронна система дистанційної взаємодії громадян та об'єктів управління за допомогою сервісних сенсорних кіосків (інфоматів – програмно-технічних засобів, що створюють пункт колективного доступу (ПКД) для громадян) та об'єднуються локальною або глобальною (Інтернет) комп'ютерною мережею.» [3, с. 40]. Система є інтерактивною складовою "Електронного уряду". Такі кіоски можуть надавати інформацію цілодобово.

Як стверджує Національний центр підтримки електронного врядування, «використання кіоску не вимагає від людини спеціальної підготовки і навичок роботи з комп'ютером, тому що взаємодія користувача з ним здійснюється простим дотиком пальця до сенсорного екрану. Крім того, відсутність у

інфоматі клавіатури, миші, трекболу чи іншого зовнішнього обладнання виключає можливість його руйнації». [3.с.40.].



Рисунок 3.7 - Інформаційний кіоск [3.].

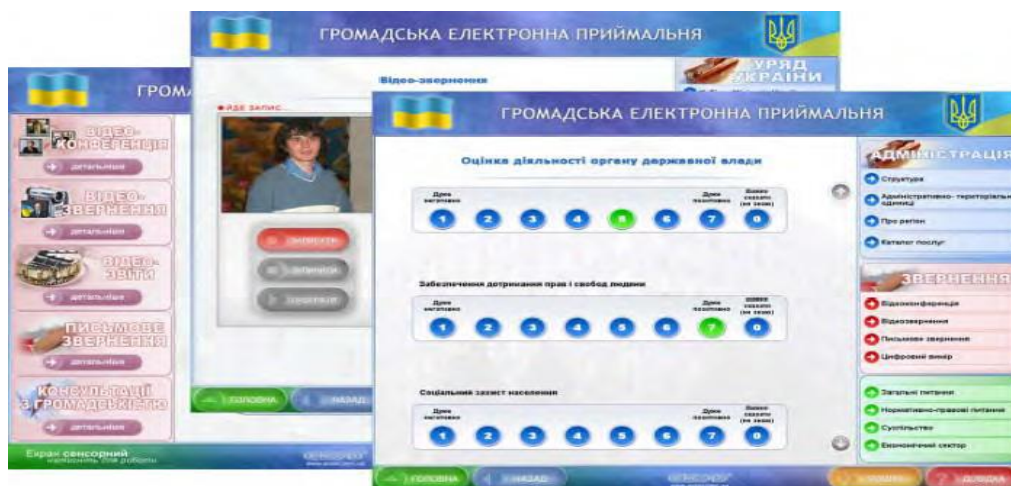


Рисунок 2.8 - Приклад використання [3.].

Застосування таких кіосків в органах влади має ряд переваг:

- Надання е – послуг, розміщення інформаційних та довідкових матеріалів їх відображення на екрані та друк у форматі А 4.
- консультації з громадськістю,
- проведення опитувань та досліджень громадської думки;
- створення текстових та відеозвернень громадянами;
- проведення дистанційного онлайн прийому громадян.
- залучення громадськості до нормотворчої діяльності;

- можливість використання у якості ефективного інструменту боротьби з корупцією.

Такі системи уже функціонують у органах влади у Кабінеті Міністрів України, у деяких обласних адміністраціях та у Київській міській адміністрації.

Дистанційна форма онлайн прийому звернень громадян. Особистий прийом громадян керівництва міської ради дуже відповідальний процес. Але ми знаємо, що в умовах сьогодення, коли відбуваються карантинні заходи, саме владні структури повинні проводити заходи та вести політику щодо їх дотримання. Таким чином, з червня 2021 року були перші спроби проведення онлайн прийомів. Спочатку це був запис на ютуб каналі, де міський голова розповідав про вирішення кожного піднятого питання. Потім почали робити перші спроби для проведення таких прийомів через Google платформу. Для цього було виділене спеціальне приміщення та оснащено відповідною технікою. Мешканці мали змогу вільно спілкуватися, як з міським головою так із його заступниками чи директорами комунальних підприємства.

Форма дистанційного прийому громадян повинна бути затверджена на рівні керівництва. Дистанційна форма передбачає економію часу та проведення прийому на відстані. Доречно б було встановлення інформаційних кіосків, про що говорилося раніше, з програмним забезпеченням, яке б передбачало такий вид послуги, як особистий прийом. Люди, які не мають комп'ютерів та не можуть підійти вчасно, змогли б використати такий кіоск за місцем роботи чи проживання. В даний час дистанційна робота з онлайн прийомів проходить в тестовому режимі.

ВИСНОВКИ

Отже, ознайомившись зі змістом поняття електронного урядування, слід впевнено сказати, що форми правління потребують дійсно нових змін, які будуть направлені на розвиток інформаційного суспільства. Головне завдання створення такої системи, яка б підтримувала взаємозв'язок між владою та громадянином на засадах, прозорості, доступності, поваги. Таким чином, ми бачимо за останнє десятиліття стрімкий розвиток у цьому напрямку. Звичайно, передові країни світу у цьому напрямку давно досягли змін. У даній роботі ми обрали досвід Франції і пересвідчилися в тому, що вона може бути належним прикладом для використання методики введення е – уряду у своїй країні. Але слід зазначити, що хоч і невеликими темпами, Україна теж набирає обертів у реалізації цього процесу. За останні 10 років вона досягла значних успіхів.

Провівши дослідження, ми з'ясували, що процес електронного урядування швидкими темпами розвивається і у Сумській міській раді, про що свідчать висвітлена інформація, прозорість, відкритість та насиченість сайту, впровадження електронного документообігу, надання адміністративних послуг, особливе місце заслуговує подання електронних звернень, проведення онлайн прийомів громадян. Все це створює такі умови, які сприяють підвищенню якості управління, утворенню цілісної електронної системи.

Проаналізувавши системи електронного документообігу, ми побачили, що електронний документообіг легше піддається оптимізації, створює ефективність взаємодії між органами влади та громадянами. Але, як висновок можна сказати, що для повного документообігу необхідний фінансовий простір. Без виділення необхідних коштів жодна система не запрацює.

Загалом, слід відмітити, що електронне урядування повинно проходити на рівні держави і передусім повинен сформуватися такий підхід до вдосконалення цих методів, який би працював у єдиній системі. Адже обмін документами необхідний не лише у певній структурі, але і з іншими підприємствами та відомствами. Тому не можна зосереджуватись на цьому

питанні окремо, а розробляти таку схему, яка б була доступна всім для обміну документами та інформацією.

Таким чином, зупиняючись над методами вдосконалення роботи у напрямку е-врядування, слід зазначити, що Сумська міська рада повинна запровадити електронний документообіг, який би працював з повним обігом документів. Надалі підтримати онлайн форму прийому, що буде зручно не тільки для громадян, а й для керівників. Запровадити контактний центр з врахуванням новітніх технологій. Віднайти можливість встановлення інформаційних кіосків. Це дасть змогу перейти на інший рівень спілкування між владою і громадянами. Для цього необхідно виважено та чітко підійти до питання з боку влади та з боку працівників та знайти компромісне і правильне вирішення проблем.

Адже, як уже зазначалося раніше, ми створюємо уряд прозорості, відкритості та доступності. Тісна взаємодія влади, громади та бізнесу це запорука створення нового типу управління – електронного врядування, який є елементом забезпечення впровадження соціальної функції держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Грицяк Н.В. Електронний документообіг та захист інформації / Н.В. Грицяк, О.Б. Кухарін. – Київ: НАДУ, 2015. – 84 с.
2. Данильян О. Г. Досвід створення електронного уряду у Франції та можливості його використання в Україні / О. Г. Данильян, О. П. Дзюбань // Гілея : наук. вісн. – Київ, 2012. – Вип. 58, № 3. – С. 669–674.
3. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні / ; За ред. С.В. Дзюби.- 2010.- 90 с.
4. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування: Навчальни посібник. [Текст] / Д. Дубова. — К.: Центр навчальної літератури, 2006.
5. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. Державне агентство з питань електронного урядування України/ 2019 р. . [Електронний ресурс]. — Режим доступу <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-vukrayini> (Дата звернення: 28.09.2021)
6. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко С.К, Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012.
7. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. За заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Частина 3. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.
8. Жекало Г.І., Заяць М.Я., Вакун О.В. Сутність та зміст електронного урядування: Концептуальний вимір.. [Електронний ресурс]. — Режим доступу http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/8_2020/54.pdf (Дата звернення: 27.09.2021)
9. Забейворота Т. Сучасна концепція е-врядування як основа модернізації системи державного управління. Актуальні проблеми державного управління. №. 1(51). 2017. С. 35-42

10. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>; (Дата звернення: 14.09.2021)
11. Закон України «Про звернення громадян» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>
12. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#doc_info (Дата звернення: 14.09.2021)
13. Закон України «Про Національну програму інформатизації» [Електронний ресурс]. – Чинний від 4.02.1998; редакція від 02.12.2012 р. – Режим доступу. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80> (Дата звернення: 14.09.2021)
14. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [Електронний ресурс]. – Прийнятий 09.01.2007 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (Дата звернення: 14.09.2021)
15. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби: навч. посіб. Київ, 2016. 42с.;
16. Національна академія державного управління при Президентові України Кафедра інформаційної політики Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. За загальною редакцією доктора наук з державного управління, професора С. А. Чукут. [Електронний ресурс]. Режим доступу <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Zarubizhnij-dosvid-uprovadzhennya-elektronnogo-uryaduvannya.pdf> (Дата звернення: 08.09.2021)
17. Копняк К.В. Покиньючерда В.В Електронний документообігу публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи. [Електронний ресурс]. Режим доступу http://www.dy.nayka.com.ua /pdf/10_2020/37.pdf (Дата звернення: 10.10.2021)
18. Офіційний веб-сайт Полтавської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rada-poltava.gov.ua/> (Дата звернення: 02.11.2021)

- 19.Офіційний веб-сайт Сумської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://smr.gov.ua/uk/> (Дата звернення: 02.11.2019)
- 20.Офіційний веб-сайт Чернігівської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.chernigiv-rada.gov.ua/>. (Дата звернення: 02.11.2021) .
- 21.Охріменко Г.В. Реалізація функції реєстрації в системах електронного документообігу «Електронний ресурс» / Г.В. Охріменко // Наук. записки. Серія «Культура та соціальні комунікації». – Острог: Вид-во нац. ун-ту «Острозька академія», 2010. – Вип. 2. – С. 237–245.
- 22.Постанова КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text> (Дата звернення: 14.09.2021)
23. Постанова КМУ від 24 вересня 2008 р. N 858 Про затвердження Класифікатора звернень громадян [Електронний ресурс] –Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/858-2008-%D0%BF#Text> (Дата звернення 20.09.2021)
- 24.Положення про порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у Сумській міській раді та її виконавчих органах[Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://smr.gov.ua/uk/zvorotnij-zv-yazok/9503-polozhennia-pro-poriadok-roboty-zi-zvernenniamy-ta-orhanizatsii-osobystoho-pryomu-hromadian-u-sumskii-miskii-radi-ta-ii-vykonavchykh-orhanakh.html> (Дата звернення: 20.09.2021)
- 25.Поняття визначення SWOT-аналізу. Його суть. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/SWOT-аналіз> (Дата звернення 16.11.2021)
- 26.Рішення Сумської міської ради від 29.11.2017 року № 2791-МР «Про внесення змін до рішення Сумської міської ради від 22 лютого 2017 року № 1791-МР «Про Положення про департамент комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради» <https://smr.gov.ua/uk/miska-vlada/vikonavchi-organi/strukturni-pidrozdili-sumskoj-miskoj-radi/2015-12-10-09-03->

- [28/departament-komunikatsij-ta-informatsijnoji-politiki.html](#) (Дата звернення: 14.09.2021)
- 27.** СЕД Мегароліс. Документооборот [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://intecracy.com/ru/uslugi/biznes-resheniya/e_dokumento-oborot/mega_polis-dokumentooborot.html. (Дата звернення: 12.11.2021)
- 28.** Система державного управління Республіки Франція: досвід для України / авт.-уклад. Л. А. Пустовойт ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. - К. : НАДУ, 2010. - 56 с. - (Серія видань з міжнародного досвіду державного управління 24 с)
- 29.** Спасібов Д. Електронне урядування в системі сучасних концепцій публічного управління. Теорія та практика державного управління. №2(61). 2018. URL: [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2018-2/index.html> (Дата звернення: 14.11.2021)
- 30.** Тенденції розвитку сучасних СЕД [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://fossdoc.com/tendencii-razvitija-sed>. (Дата звернення: 14.11.2021)
- 31.** Указ Президента України № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text> (Дата звернення: 14.10.2021)