

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

Шифр \_\_\_\_\_

Наказ ректора про  
затвердження теми

„До захисту допускається”

завідувачка кафедри

\_\_\_\_\_ Г.О.Швіндіна

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

на тему

*«Удосконалення ефективності системи інформаційного  
забезпечення в органах місцевого самоврядування (на  
прикладі Центру надання адміністративних послуг  
Конотопської міської ради)»*

*Здобувач вищої освіти*

*гр. ДС.мз-71*

*Гириченко Ю.Г.*  
*(П.І.ПБ.)*

*Науковий керівник*

*к.е.н. Тихенко В.С.*  
*(Науковий ступінь, вчене звання, П.І.ПБ.)*

*Нормоконтроль*

\_\_\_\_\_

Суми 2020 р.

**Сумський Державний університет**  
(назва вузу)

Центр професійної та післядипломної освіти. Кафедра Управління  
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.

кафедрою \_\_\_\_\_

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р.

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА**

**Гириченко Юлію Григоровичу**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) **Удосконалення ефективності системи інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування (на прикладі Центру надання адміністративних послуг Конотопської міської ради)**

затверджена наказом по інституту від „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р. № \_\_\_\_\_

2. Термін задачі студентом закінченого проекту (роботи) \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до проекту (роботи) **Закони України, Постанови Кабінету Міністрів України, підручники, навчальні посібники, статті та тези конференцій вітчизняних та зарубіжних авторів, Інтернет ресурси, положення про Центр надання адміністративних послуг та переліку адміністративних послуг Конотопської міської ради.**

4. Зміст розрахунково-пояснювально записки (перелік питань, що їх належить розробити)

**1. Інформаційне забезпечення при реалізації політики відкритості влади.**

**2. Специфіка інформаційного забезпечення електронного урядування в сфері адміністративних послуг.**

**3. Інформаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з визначення потреб територіальних громад щодо адміністративних послуг (на прикладі цнап конотопської міської ради).**

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) **1. Основні складові дослідження дипломної роботи. 2. Ознаки публічної інформації.**

**3. Поняття «інформаційне забезпечення». 4. Статистичні дані щодо інформаційного забезпечення ЦНАП в Україні. 5. Переваги надання електронний послуг. 6. Проблеми впровадження електронних послуг в Україні.**

**7. Основні проблеми інформаційного забезпечення ЦНАП Конотопської міської ради. 8. Схема розгортання системи електронного документообігу АСКОД. 9. Витрати на впровадження системи АСКОД. 10. Ефекти після впровадження електронного документообігу.**

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Відповідає формі № 24 наказу Мінвузу СРСР від 6 квітня 1983 р. № 429

6. Консультанти по проекту (роботі), із зазначенням розділів проекту, що стосуються їх

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

Керівник

\_\_\_\_\_ (підпис)

Завдання прийняв до виконання

\_\_\_\_\_ (підпис)

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Термін виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	<i>Збір матеріалів з питань інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування</i>	<i>Грудень</i>	ВИКОНАНО
2	<i>Узагальнити теоретичні основи інформаційного забезпечення</i>	<i>Грудень</i>	ВИКОНАНО
3	<i>Проаналізувати специфіку інформаційного забезпечення електронного урядування</i>	<i>Грудень</i>	ВИКОНАНО
4	<i>Дослідити проблеми інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування</i>	<i>Січень</i>	ВИКОНАНО
5	<i>Оцінити та виявити проблеми інформаційного забезпечення ЦНАП Конотопської міської ради</i>	<i>Січень</i>	ВИКОНАНО
6	<i>Зробити висновки</i>	<i>Січень-Лютий</i>	ВИКОНАНО
7	<i>Оформити роботу та передати на рецензування</i>	<i>Лютий</i>	ВИКОНАНО

Здобувач вищої освіти

\_\_\_\_\_ (підпис)

Науковий керівник

\_\_\_\_\_ (підпис)

## АНОТАЦІЯ

У роботі розглянуто теоретичні та практичні основи інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг.

В роботі проаналізовано інформаційне забезпечення при реалізації державної політики. Проаналізовані способи реалізації прав доступу громадян до інформації про діяльність державної влади та органів місцевого самоврядування. Розглянута специфіка інформаційного забезпечення електронного урядування в сфері адміністративних послуг. Вивчено Міжнародний досвід розвитку електронного урядування, поняття електронних послуг та особливості функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

У практичній частині проведено аналіз інформаційного забезпечення Центру надання адміністративних послуг Конотопської місцевої ради, виділені основні проблеми інформаційного забезпечення Центру надання адміністративних послуг та обґрунтовані напрями підвищення результативності системи надання адміністративних послуг.

## РЕФЕРАТ

*Структура та обсяг кваліфікаційної роботи магістра.* Загальний обсяг дипломної роботи магістра складає 63 стор., в тому числі 13 таблиць, 9 рисунків, 67 використаних джерел.

*Метою роботи* є вивчення інформаційного забезпечення роботи органів місцевого самоврядування.

Відповідно до поставленої мети були вирішені такі *задачі*:

- вивчення сутності, принципів та функцій інформаційного забезпечення органів влади та місцевого самоврядування;
- аналіз нормативно-правового поля інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування;
- вивчення міжнародного досвіду розвитку електронного урядування;
- вивчення інформаційного забезпечення реалізації адміністративних послуг;
- виявлення проблеми інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в сфері надання адміністративних послуг та шляхів їх вирішення;
- вивчення інформаційного забезпечення ЦНАПу Конотопської міської ради, виявлення проблем та шляхів їх подолання.

*Предметом дослідження* є відносини, що виникають у процесі інформаційного забезпечення процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

*Об'єктом* дослідження є інформаційне забезпечення Центрів надання адміністративних послуг.

*Методи дослідження*: системний аналіз, аналіз, синтез, індукція, дедукція, статистичний аналіз.

*Ключові слова*: ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ЕЛЕКТРОННА ПОСЛУГА, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	6
<b>РОЗДІЛ 1 ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИ РЕАЛІЗІЇ ПОЛІТИКИ ВІДКРИТОСТІ ВЛАДИ</b> .....	8
1.1. Інформаційне забезпечення: сутність, принципи, функції.....	8
1.2. Способи реалізації прав доступу громадян до інформації про діяльність державної влади та органів місцевого самоврядування.....	12
1.3. Нормативно-правове забезпечення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування.....	15
1.4 Міжнародний досвід розвитку електронного урядування.....	18
<b>РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ</b> .....	21
2.1. Інформаційне забезпечення реалізації адміністративних послуг ... ..	21
2.2 Електронні послуги та Єдиний державний портал адміністративних послуг.....	25
2.3. Проблеми інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в сфері наданн адміністративних послуг.....	30
2.4 Пріоритетні напрями вдосконалення використання інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг.....	35
<b>РОЗДІЛ 3 ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ ТЕРИТОРІАЛНИХ ГРОМАД ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЦНАП КОНОТОПСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)</b> .....	39
3.1. Характеристика ЦНАП Конотопської міської ради.....	39
3.2 Оцінювання та проблеми інформаційного забезпечення ЦНАП Конотопської міської ради.....	41
3.3. Напрями підвищення результативності системи надання адміністративних послуг в ЦНАП м.Конотоп .....	44
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	54
<b>СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	56

## ВСТУП

За даними ООН, електронний уряд є ключовим фактором в просуванні цілей сталого розвитку. Державні послуги повинні бути доступні всім, і електронний уряд має використовувати існуючі і нові технології для забезпечення цілей сталого розвитку. Існує ризик нового цифрового розриву, оскільки країни з низькими доходами з поганою інфраструктурою відстають, а вразливі люди ще більше ризикують не мати можливості користуватися новими технологіями. Незважаючи на деякий приріст інвестицій і зростання, багато країн як і раніше не можуть отримати вигоду від інформаційних технологій через поганий зв'язок, високу вартість доступу і відсутність навичок їх використання.

Поняття «електронне урядування» визначається «Концепцією розвитку електронного уряду в Україні» як «форма державного управління, яка сприяє ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційних і телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованого на потреби громадян» [48]. Це визначення містить три основні компоненти: підвищення ефективності державної діяльності, надання адміністративних послуг громадянам та вдосконалення процесу управління, впровадження інформаційної системи національного масштабу.

Отже, одним з напрямів реформування електронного урядування є розширення інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг. Одним з напрямів інформаційного забезпечення є впровадження електронної черги, електронного документообігу та інформатизація сфери життя Центрів надання адміністративних послуг.

Теоретичні основи концепції електронного уряду були розглянуті в працях таких вчених, як Баранов О. [4], Дубас О. П. [5], Колесніченко І. М. [25], А. В.

Мезенцев [30], Ткаченко В.І. [59] та ін. Проблемами упровадження е-урядування в Україні, так в світі займаються Мосій О.Б. [32], С.К. Полумієнко [14], Мацокін А. [29], Лопушинський І. П [28]. Моніторинг ефективності впровадження системи е-урядування в містах України виконували Серенок А. О [55]. Інформаційне забезпечення реалізації адміністративних послуг розглядає Попик О.В. [23], О. М. Негрич [33], Гончарова Т. [8].

*Метою роботи* є вивчення інформаційного забезпечення роботи органів місцевого самоврядування.

Відповідно до поставленої мети були вирішені такі *задачі*:

- вивчення сутності, принципів та функцій інформаційного забезпечення органів влади та місцевого самоврядування;
- аналіз нормативно-правового поля інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування;
- вивчення міжнародного досвіду розвитку електронного урядування;
- вивчення інформаційного забезпечення реалізації адміністративних послуг;
- виявлення проблеми інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в сфері надання адміністративних послуг та шляхів їх вирішення;
- вивчення інформаційного забезпечення ЦНАПу Конотопської міської ради, виявлення проблем та шляхів їх подолання.

*Предметом дослідження* є відносини, що виникають у процесі інформаційного забезпечення процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

*Об'єктом* дослідження є інформаційне забезпечення Центрів надання адміністративних послуг.

*Методи дослідження*: системний аналіз, аналіз, синтез, індукція, дедукція, статистичний аналіз.



*Ключові слова:* Центр надання адміністративних послуг, адміністративна послуга, електронне урядування, інформаційне забезпечення, електронна послуга, електронний документообіг.

## РОЗДІЛ 1 ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ ВІДКРИТОСТІ ВЛАДИ

### 1.1 Інформаційне забезпечення: сутність, принципи, функції

Відповідно до Закону України «Про інформацію» під інформацією розуміється «будь-яка інформація і/або дані, які можуть зберігатися на матеріальних носіях або відображатися в електронному вигляді» [40].

Відповідно до Закону «Про доступ до публічної інформації», «публічна інформація - це відображена та документована будь-якими засобами і на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання повноважень, передбачених чинним законодавством, або яка є у володінні суб'єктів влади, інших розпорядників публічною інформацією, зазначених цим Законом» [44].

Згідно з цим законом доступ до публічної інформації здійснюється на принципах:

- 1) прозорості і відкритості діяльності суб'єктів влади;
- 2) безоплатне одержання, поширення і будь-яке інше використання інформації, наданої або розкритою відповідно до цього Закону, за винятком обмежень, встановлених законом;
- 3) рівності незалежно від раси, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших характеристик [44].

Ознаки публічної інформації представлені на рисунку 1.1.

Поняття «інформаційне забезпечення» за трактуванням різних авторів представлено в таблиці 1.1.

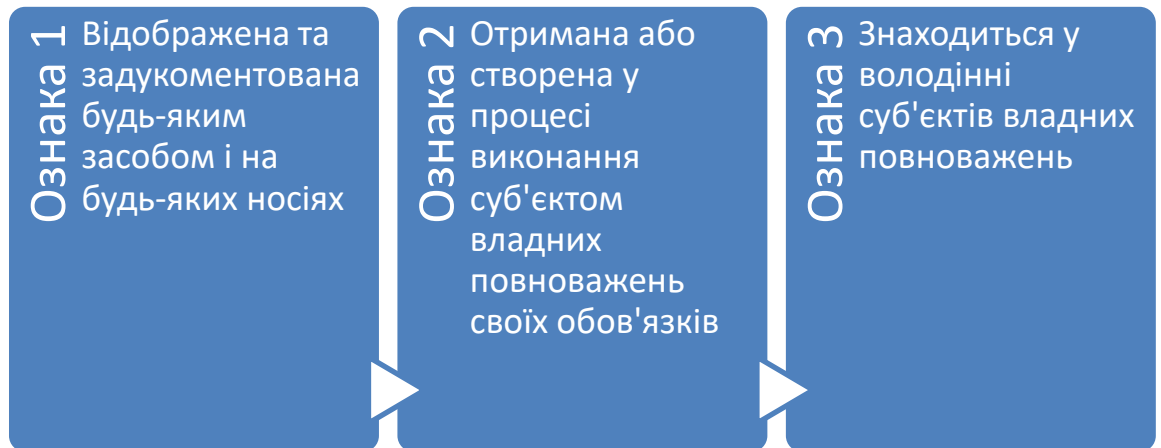


Рис. 1.1. Ознаки публічної інформації

Таблиця 1.1

## Поняття «інформаційне забезпечення»

Автор	Поняття
Р.А. Калюжний та В.О. Шамрай [22, с. 250]	забезпеченість системи управління відповідною множиною інформації;
Л.В. Балабанова [3, с. 10]	сукупність дій з надання необхідної для управлінської діяльності інформації в зазначене місце на основі певних процедур із заданою періодичністю
С.М. Петренко [29, с. 20]	це сукупність реалізованих рішень щодо обсягів інформації, її якісного та кількісного складу, розміщення і форм організації.
А.В. Черноіваненко [62]	забезпечення системи управління сукупністю уявлень, понять, даних та як діяльність, що пов'язана із засобами збирання, реєстрації, передачі, зберігання, опрацювання та представлення інформації
Г.А. Титоренко [21, с.34]	найважливіший елемент інформаційних систем і інформаційних технологій, призначений для відображення інформації, що характеризує стан керованого об'єкта і який є основою для ухвалення управлінських рішень

Інформаційна діяльність органів державної влади передбачає не тільки «сухий» виклад фактів, а й застосування системного підходу до вирішення проблеми в цілому, заснованого на поєднанні розумових здібностей працівника з функціональністю сучасної автоматизованої інформаційної системи.

Працівники державної служби, завдяки методам узагальнення, абстракції, моделювання, повинні вміти вчасно і детально прогнозувати шляхи розвитку даної ситуації [60].

Основним нормативно-правовим актом, що визначає державну політику в сфері надання адміністративних послуг, є Закон України «Про адміністративні послуги» [42], згідно з яким суб'єкти звернення мають право на отримання безкоштовної інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що передбачає наданням їм безкоштовного доступу до Реєстру адміністративних послуг на Урядовому порталі, функціонування довідки по телефону і інформування через засоби масової інформації.

Суб'єкти, що надають адміністративні послуги, зобов'язані забезпечити:

1) розміщення в місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в кількості, достатній для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

2) створення та експлуатація web-сайтів, на яких розміщена інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, доступ до приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернення, наявність громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць для паркування;

3) прийом посадовими особами суб'єктів звернення відповідно до графіка, затвердженого керівником відповідного суб'єкта, який надає адміністративні послуги. Кількість годин для прийому суб'єктів звернення має бути не менше 40 годин на тиждень;

4) надання суб'єкту запиту, з яким зв'язалися за допомогою телекомунікацій (телефон, електронна пошта, інші засоби зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;

5) публікація довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безкоштовне розповсюдження таких матеріалів в приміщеннях, де здійснюється прийом суб'єктів звернення;

б) облаштування скриньки для збору скарг і пропозицій щодо якості адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких коментарів і пропозицій, вживання відповідних заходів [42].

За Рейтингом глобального права на інформацію Україна посідає 28 місце, оскільки її закон про прозорість інформації адекватно гарантує доступ до інформації, порівняно з іншими країнами. Цей показник класифікує країни, оцінюючи доступ до інформації від 0 до 150 залежно від міцності законодавчої бази країни, що гарантує право на інформацію. Рейтинг глобального права на інформацію наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

## Рейтинг глобального права на інформацію

Номер в рейтингу	Країна	Дата прийняття закону про доступність інформації
1	Афганістан	2014
2	Мексика	2002
3	Сербія	2003
4	Шрі-Ланка	2016
5	Словенія	2003
28	Україна	1992
40	Швеція	1966
42	Великобританія	2000
69	Сполучені Штати	1966

Складено автором на основі [1].

Функції інформаційної підтримки державного управління:

- постійне інформування про поточний стан і тенденції зміни об'єкта управління;
- формування об'єктивної картини навколишнього середовища;
- поточний та ретроспективний аналіз і прогнозування;

- підготовка варіантів (проектів) для прийняття управлінських рішень;
- обмін інформацією (управління інформаційними процесами) в системі управління і між нею і зовнішнім середовищем [7, 66].

## **1.2 Способи реалізації прав доступу громадян до інформації про діяльність державної влади та органів місцевого самоврядування**

Суб'єктами в сфері доступу до публічної інформації є:

- 1) запитувачі інформації - фізичні, юридичні особи, асоціації громадян без статусу юридичної особи,
- 2) розпорядники інформації - суб'єкти владних повноважень, юридичні особи, що фінансуються з державного, місцевих бюджетів, особи, якщо вони виконують делеговані повноваження суб'єктів владних повноважень, суб'єкти господарювання, які займають домінуюче становище на ринку або наділені спеціальними чи виключними правами, або є природними монополіями;
- 3) структурний підрозділ або відповідальна особа з доступом до публічної інформації [44].

Реалізація політики інформаційних технологій в державному управлінні повинно виконати наступні умови:

1. Уніфікація порядку обміну інформацією між органами державної влади на всіх рівнях при максимальній стандартизації структури інформаційних ресурсів та інформаційних систем регіонів.
2. Законне оформлення правового режиму створення і використання інформації місцевого самоврядування з наданням їх статусу державної власності.
3. Регулювання статусу офіційної інформації і порядку використання в органах державного управління та приватному секторі інформації з обмеженим доступом.
4. Визнання юридичної сили електронних документів і скорочення паперового обігу.
5. Безперервне навчання всіх категорій державних службовців в області

інформації та комунікації.

6. Визнання основних видів інформаційних ресурсів як важливих об'єктів державної політики та розробка нормативних вимог згідно до класифікаторів, реєстрів і реєстрів.

Включення інформаційних ресурсів органів виконавчої та судової влади в структуру відповідних правових інформаційних систем для їх повного використання.

7. Відкритість органів державної влади перед суспільством через законодавче забезпечення збору та врахування громадської думки з найбільш важливих соціальних проблем розвитку.

8. Нормативне забезпечення порядку обов'язкового використання сучасних інформаційних технологій в діяльності органів виконавчої та судової влади.

9. Розробка програмного забезпечення з урахуванням специфіки і потреб органів влади [27].

*Способи доступу до публічної інформації:*

- Пасивний - доступ до інформації забезпечується відповідною публічною службою шляхом її розкриття.
- Активний - передбачає прямий контакт з людиною або групою осіб для отримання інформації, яку вони потребують, відправивши запит.

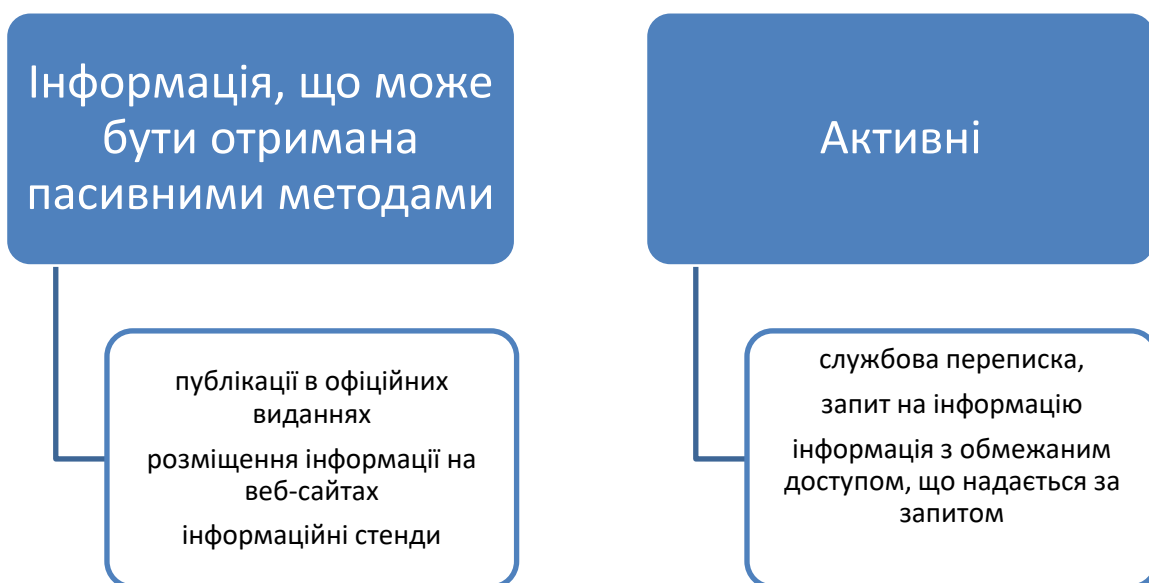


Рис. 1.2. Способи надання інформації

Згідно опитування обласних ЦНАПів [60, с.28], виявлено, що найбільш затребувані канали для отримання інформації про роботу органів влади та центрів надання адміністративних послуг, респонденти назвали неформальні джерела (знайомі, друзі, родичі, колеги - 22,8%), офіційні сайти міської ради (20,6%) і телефонні консультації (14,3%). В той же час, 40,4% опитаних не мали потреби в інформації про ЦНАП до їх відвідування (рис. 1.3).

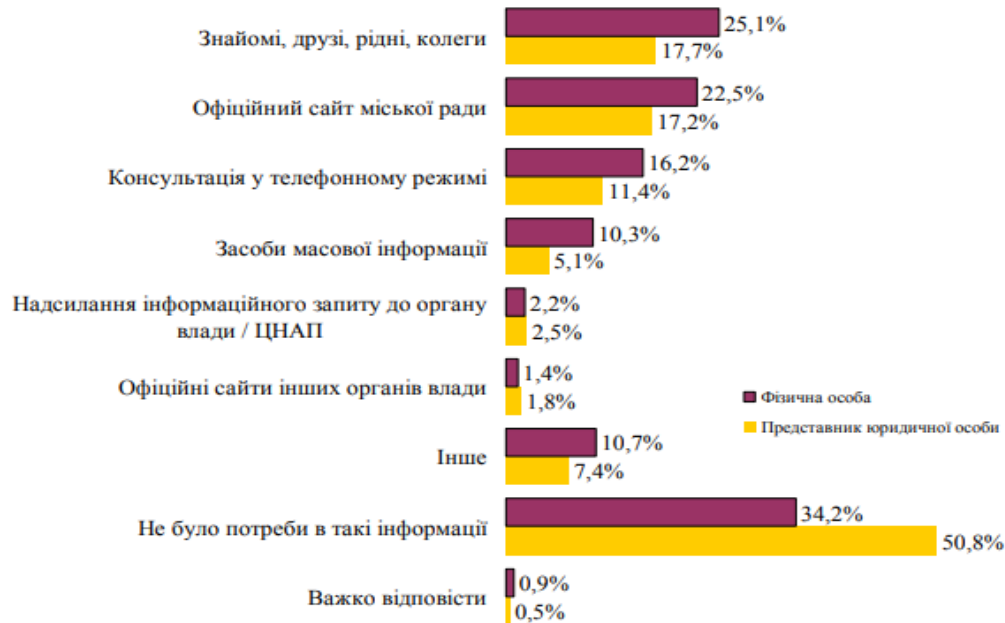


Рис. 1.3. Джерела пошуку інформацію про ЦНАП та його послуги перед відвідуванням

Серед тих, хто шукав інформацію про ЦНАП до його візиту майже половина (47,5%) цікавилася списком документів, необхідних для подачі, 36,6% хотіли отримати інформацію про перелік послуг, що надаються центром надання адміністративних послуг, 33,1% - інформацію про режим роботи, 29,4% - про терміни і порядок отримання таких послуг (таблиця 2.1) [60, с. 50].



Таблиця 1.3

Опитування щодо джерел та інформації про роботу ЦНАП [60, с. 78].

Яким чином Ви шукали інформацію про ЦНАП та його послуги перед відвідуванням?	Яка саме інформація Вас цікавила?							
	Розпорядок роботи ЦНАП, години прийому	Контактна інформація	Перелік послуг, що надаються в ЦНАП	Строки та порядок отримання послуги	Перелік документів, необхідних для отримання послуги	Наявність супутніх послуг та їх вартість	Інше	Важко відповісти
Консультація у телефонному режимі	25,8%	7,7%	19,7%	17,1%	25,3%	2,3%	1,8%	0,3%
Офіційний сайт міської ради	19,5%	9,5%	22,9%	17,4%	26,3%	2,7%	1,6%	0,2%
Офіційні сайти інших органів влади І	14,6%	14,6%	14,6%	19,5%	19,5%	2,4%	14,6%	0,0%
Засоби масової інформації	17,7%	6,5%	23,3%	18,1%	28,0%	5,2%	0,9%	0,4%
Знайомі, друзі, рідні, колеги	19,7%	11,0%	21,5%	17,7%	23,9%	4,2%	1,8%	0,3%
Надсилання інформаційного запиту до органу влади / ЦНАП	3,6%	5,5%	16,4%	23,6%	43,6%	7,3%	0,0%	0,0%
Інше	11,5%	6,6%	14,8%	13,7%	30,6%	5,5%	13,7%	3,8%

### 1.3 Нормативно-правове забезпечення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування

Беручи до уваги розробку стратегічних пріоритетів державної політики, для забезпечення прозорості роботи і відкритості влади держава створює механізми для реалізації права кожного на доступ до інформації, що знаходиться в розпорядженні влади, і інформації, що становить суспільний інтерес [16,с.65-66].

Конституція встановлює право кожного вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію будь-яким законним способом. Згідно зі ст. 32 Конституції України державні органи та органи місцевого самоврядування, та їх посадові особи зобов'язані надати кожному можливість ознайомитися з документами і матеріалами, які безпосередньо зачіпають його

права і свободи, якщо інше не передбачено законом. Громадяни України мають право звертатися особисто, а також направляти індивідуальні та колективні петиції, електронні петиції в державні органи і органи місцевого самоврядування [50]. Ці правила є основними для забезпечення свободи інформації, відкритості державних органів, органів місцевого самоврядування, прозорості процедур та прозорості їх рішень. Принцип свободи пошуку, отримання і поширення інформації, закріплений в Конституції України, відтворює норму ст. 19 Загальної декларації прав людини. У той же час в Стратегії кібербезпеки України [43] поважається конституційне право людини і громадянина на отримання інформації та її застосування на першому місці серед національних інтересів України в інформаційній сфері.

Закон «Про доступ до публічної інформації» [44] сприяє підвищенню ефективності публічного управління завдяки тимчасовому і максимальному спрощенню характеру доступу до інформації, що знаменує новий етап правового та інституційного розвитку уряду і суспільства. Цей Закон передбачає розробку дієвих правових механізмів реалізації закріпленого в ст. 34 Конституції України права кожного на доступ до інформації, публічної інформації та інформації, що знаходиться у володінні державних органів влади і має важливе значення для громади.

Стаття 5 цього Закону передбачає два основних способи забезпечення доступу до інформації, який з точки зору одержувача інформації може бути визначений як пасивний і активний. Пасивний метод включає в себе знайомство з інформацією, яка вже була опублікована владою, а активний метод вимагає від ініціатора запиту зробити активні дії для доступу до інформації, запросивши її у розпорядника інформації. Доступ до інформації в пасивному режимі забезпечується шляхом її систематичного і оперативного оприлюднення в офіційних друкованих ЗМІ, на офіційних сайтах в Інтернеті, на інформаційних стендах та будь-яким іншим способом, а також в активному режимі - шляхом надання інформації за запитом.

Доступ до публічної інформації в Україні дуже важлива для гармонійного розвитку громадянського суспільства та державних установ. Здатність громадян використовувати вільний обіг публічної інформації надає громадянам більше можливостей для вирішення соціальних проблем і контролю над владою, а також підвищує соціальну відповідальність в роботі органів державної влади.

Таблиця 1.4

Законодавчі акти, що регулюють інформаційне забезпечення публічної  
влади

<b>Нормативно-правовий акт</b>	<b>Вид акту</b>	<b>Номер</b>	<b>Дата видання</b>	<b>Остання редакція</b>
Про доступ до публічної інформації [44]	закон	№ 2939-VI	13.01.2011	01.12.2019
Про інформацію [40]	закон	№ 2657-XII	2.10.1992	21.12.2019
Про звернення громадян [45]	закон	№ 393/96-ВР	02.10.1996	01.01.2020
Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні [46]	Розпорядження Кабінету Міністрів України	№ 386-р	15.05.2013	15.05.2013
Про Національну програму інформатизації [47]	Закон України	№ 74/98-ВР	04.02.1998	01.08.2016
Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [48]	Розпорядження Кабінету Міністрів України	№ 2250-р	13.12.2010	20.09.2017
Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації [49]	Закон України	№ 539/97-ВР	23.09.1997	16.07.2019,

Основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в сфері надання адміністративних послуг викладені в «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» [46]:

- підвищення якості і доступності адміністративних послуг, спрощення процедури та зменшення тарифів, знеособлення адміністративних послуг як інструменти більш якісного обслуговування;
- підвищення ефективності державного управління в сфері адміністративних послуг в електронній формі,
- розширення переліку електронних послуг, використання цифрових електронних підписів, включаючи електронну ідентифікацію особистості;
- забезпечення ефективності та гнучкості адміністративних послуг населенню та бізнесу через розвиток додаткових інформаційних та комунікаційних технологій та додатків;
- створення єдиного незалежного порталу адміністративних послуг державних органів та органів місцевого самоврядування;
- розвиток надання адміністративних послуг особам, яким потрібна соціальна допомога та реабілітація [19].

#### **1.4 Міжнародний досвід розвитку електронного урядування**

В європейських країнах безпечний доступ до публічної інформації є основним показником державного управління. Вже давно існують спеціальні закони про вільний доступ до інформації [67].

Хоча вони сильно відрізняються один від одного, в той же час вони мають загальні категорії, такі як: розробка політики виконавчої влади; відносини з іншими країнами; розслідування злочинів і здійснення правосуддя; Національна безпека; особисте життя громадян; комерційні секрети і багато іншого. Основоположним принципом законів про вільний доступ до інформації є право людини на вільний доступ до урядової інформації, хоча з неминучими винятками, які дозволяють державним органам відмовляти в наданні такої інформації.

Озираючись назад, доречно згадати Конвенцію про захист прав людини і основних свобод 1950 року [26]. В ст. 10 якої вперше йдеться про доступ до публічної інформації як право кожного і забороняє втручання державних органів в свободу одержання і передачі інформації та ідей, за винятком випадків, коли це відповідає інтересам національної безпеки, територіальної цілісності або громадської безпеки для запобігання заворушенням чи злочинам, для захисту здоров'я або моралі, для захисту репутації або прав інших осіб, для запобігання розголошенню конфіденційної інформації або підтримання авторитету та безпристрасності суду.

Одним із законодавчих актів, що регулюють доступ до інформації в ЄС, є Регламент (Regulation) № 1049/2001, який вимагає від розпорядників інформації складати щорічні звіти про використання інформації. Крім того, принцип «забезпечення максимально можливого ефекту» закріплений в сфері здійснення права на доступ до публічної інформації. Фактично, ці норми встановлюють здатність контролювати діяльність органів державної влади в сфері громадської інформації, їх підзвітність і здатність оцінювати ефективність своєї роботи [13].

Слід мати на увазі, що кожна країна в ЄС має свій закон про доступ громадян до публічної інформації. Іноді ці законодавчі акти інтерпретують процес отримання публічної інформації навіть більш широко, ніж загальні правила ЄС. Наприклад, частина 1 Закону про доступ до публічної інформації в Болгарії не просто встановлює права запитувачів, розпорядників інформації, а й обов'язки останніх. У ньому використовується поняття «зв'язки з громадськістю, пов'язані з правом доступу до публічної інформації, її повторного використання в державному секторі». Частина 2 дає вичерпне визначення терміна «публічна інформація». Він визнає будь-яку інформацію, що стосується суспільного життя в Республіці Болгарії, яка дозволяє громадянам скласти власну думку про діяльність відповідних органів відповідно до цього закону [6, 17].

Ухвалення Конвенції про доступ до офіційних документів, розробленої Комітетом міністрів Ради Європи 27 листопада 2008 року, стало значним

стимулом для розвитку законодавства в сфері доступу до інформації в різних країнах світу.

Перший Закон про свободу інформації (Freedom of Information Act) був прийнятий в Швеції в 1776 році. Через століття закони про вільний доступ до інформації почали прийматися в інших країнах, і сьогодні близько 70 країн уже прийняли законодавство про вільний доступ до інформації.

Заслуговує на увагу досвід Індії в наданні інформації для громадськості. Закон про доступ до інформації в Індії був прийнятий в 2005 році і займає 2 місце в світі за даними Глобального рейтингу Global RTI Rating міжнародних організацій Access Info та Centre for Law and Democracy [1].

Індійський закон про інформацію передбачає можливість запитувати будь-яку інформацію в будь-якій формі. При цьому розпорядники інформації несуть відповідальність за надання, допомогу при складанні інформаційних запитів, особливо для людей з обмеженими можливостями, які не можуть самостійно скласти і зробити такий запит [11].

Ще одним прикладом можна показати інформаційний центр державної служби в Польщі. Метою його створення було розширення доступу громадян і державних службовців до інформації про види державних послуг, сфери діяльності окремих державних органів і установ тощо.

У Греції в рамках реформи адміністративної системи була розроблена «Програма якості», яка передбачає створення консультаційних центрів для державних служб, об'єднаних в єдину інформаційну мережу.

В Угорщині пілотний проект був реалізований в одному з регіонів, і був створений інформаційний центр за участю всіх державних установ. Цей центр надав громадянам доступ до інформації про взаємодію з різними державними службам [52].

## РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

### 1.4 Інформаційне забезпечення реалізації адміністративних послуг

Виходячи з досвіду практичного застосування інформаційного забезпечення в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП), найбільш поширеними інформаційно-комунікаційними системами є:

- *електронні системи черг*. Ці системи можуть використовуватися як в поєднанні з автономними інформаційними терміналами (м. Вінниця, м. Луцьк, м. Івано-Франківськ та ін.), так і без них (м. Одеса). «Електронні черги» реалізовані як в автономній версії, яка передбачає фізичну присутність громадянина в ЦНАП, так і в режимі онлайн, через яку можна записатися в ЦНАП через Інтернет. Ринок розробників систем електронної черги в Україні досить широко представлений, зокрема такими розробниками, як: Servibel (<http://servibell.com.ua/upravlenije-ochedju>), «QSystems» (<http://qsystems.in.ua/>), «Touch.ua» (<http://touch.ua/gotovye-resheniya/gosuchrezhdeniya>), «МГТ» (<http://metatg.com.ua/product/qms-akis>), «Лист» ([http://leater.com/system\\_gration/local\\_solutions/electronic\\_distribution\\_queues/](http://leater.com/system_gration/local_solutions/electronic_distribution_queues/)), «Апертум» (<http://apertum.com.ua/>), «EWQ» (<http://ewqsystems.com.ua/>), «Вальтек» (<http://valtek.com.ua/>), «КТС» (<http://www.ccrs.com.ua/resheniya/elektronnaya-ocher.html>) і т. д.;

- *системи електронного документообігу та обліку адміністративних послуг*. На сьогоднішній день серед ЦНАП України найбільш поширені такі системи: «Галерея послуг» (ЦНАП в м. Харкові, м. Києві, Дніпропетровській та Львівській області), «Універсами послуг» (ЦНАП в м. Івано-Франківській та Івано-Франківській області, м. Рівне, м. Суми, м. Тернопіль, м. Ужгород, м. Чернівці), «АСКОД. Адміністративні послуги» (Луцька і Волинська області, м. Черкаси, м. Чернігів та м. Буча);

- *системи відеонагляду*;

- системи запису розмов адміністраторів та суб'єктів звернення при наданні

адміністративних послуг;

- системи оцінки якості адміністративних послуг;

- системи інтеграції фронт- і бек-офісів [22].

Забезпечення ЦНАПів України інформаційними технологіями представлено на рисунку 2.1.

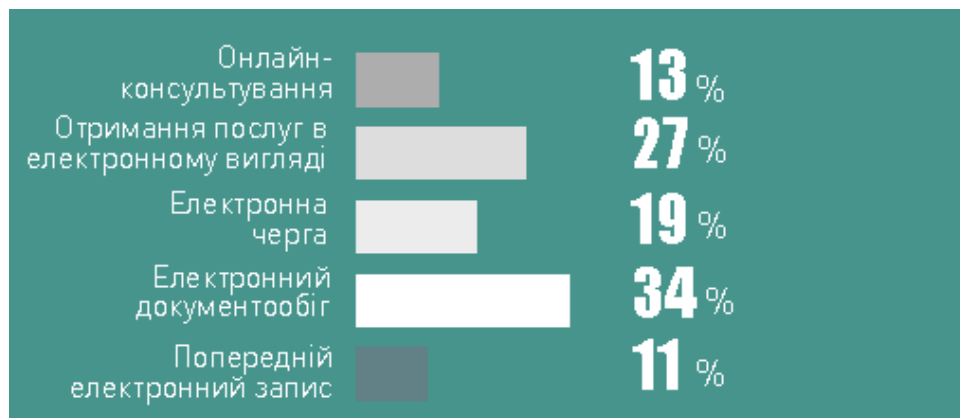


Рис. 2.1. Технічне забезпечення ЦНАПів (інформація станом на 01.04.2019)

В Україні рівень використання електронних адміністративних послуг населенням досить низький. Причиною цього є, перш за все, недостатня робота органів влади в цьому напрямку.

Електронні адміністративні послуги повинні бути доступні 24 години на добу і 7 днів на тиждень, тому владі слід приділяти пильну увагу надійності і безпеки порталів (веб-сайтів), через які надаються ці послуги [15, 63]

Таблиця 2.1

#### Переваги надання електронний послуг

Тип державної послуги	Потенційні переваги
Збір, обробка та надання загальної та спеціалізованої інформації	Зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок – зменшення витрат
Консультування	Зменшення часу реалізації процесів консультування
Підготовка політичних рішень або законів	Зменшення витрат на транспорт, логістику, зменшення циклу прийняття рішень. Покращення та прискорення процесів управління інформацією
Взаємодія між відомствами	Зменшення витрат на відрядження, витрат на логістику, комунікацію (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат



Продовження таблиці 2.1

	на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур, як наслідок –навантаження на службовців
Загальні процедури обробки заяв, що поступають до державних відомств	Економія часу на обробку інформації відомствами. Прискорення процесів за рахунок виключення невідповідності та нестиківок
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Виключення випадків повторного надання допомоги (шахрайства)
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Суттєве скорочення вартості реалізації процесів закупівель
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Виключення дублювання робіт. Прискорення процесів

Електронні адміністративні послуги повинні надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (<https://my.gov.ua/>) [64], а також через інтегровані з ним інформаційні системи органів державного управління і місцевого самоврядування. Сьогодні через інтернет-ресурси Державного Геокадастру, Міністерства юстиції, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства економічного розвитку, Державної податкової інспекції, Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, окремих місцевих ЦНАП вже надаються електронні адміністративні послуги або вони доступні для замовлення в електронному форматі. При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України для електронної ідентифікації використовуються електронні підписи, або BankID - в деяких випадках. У той же час в рамках проекту «Електронне урядування підзвітності держави та участі громадськості», що фінансується Швейцарською Конфедерацією реалізовано регіональні портали територіального значення у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській та Одеській областях, через які жителі відповідних територій можуть отримувати адміністративні послуги в електронному вигляді. Органи місцевого самоврядування великих адміністративно-територіальних одиниць створюють аналогічні мережеві ресурси для надання електронних

адміністративних послуг, але для цього потрібні значні фінансові ресурси. На сьогодні у всіх місцевих та обласних ЦНАП є свої інтернет-сайти. В багатьох з них реалізовані електронні черги та надання електронних адміністративних послуг [18].

Розвиток послуг, що надаються через сайти, є ефективним антикорупційним чинником. Такі послуги надаються з максимальною відкритістю, вони виключають необхідність прямого контакту з державними службовцями, їх надання можна відстежувати на сайті. Прозорість в наданні електронних послуг є безпрецедентною. Тому безперечним позитивним моментом для місцевого самоврядування є введення на офіційному сайті надання послуг, які є реальними не тільки технічно, а й з юридичної точки зору, тобто надання яких через Інтернет не суперечить чинному законодавству України.

Основні види електронних послуг:

- запит інформації;
- завантаження різних форм документів (заявок, реєстраційних форм та інших документів) з сайту;
- подача електронних документів (заяв, звернень, звітів і т.д.);
- відстеження руху документів, що надаються органами самоврядування (наприклад, заявки або документи для отримання дозволу);
- здійснення різних платежів (транзакцій) на сайті (комунальні послуги, штрафи, оплата адміністративних послуг і т.д.);
- запис на зустріч з мером або його заступниками [64].

Надання електронних адміністративних послуг, як правило, передбачає наявність систем, які гарантують безпеку персональних (персональних) даних, що вводяться користувачем. Така особиста інформація не повинна надаватися іншим користувачам. Крім того, система безпеки включає в себе захист персональних даних від несанкціонованого втручання третіх осіб.

## 2.2 Електронні послуги та Єдиний державний портал адміністративних послуг

Електронне урядування є важливим інструментом комунікації між громадянами і державою для вирішення важливих питань між державними установами на національному та регіональному рівнях. З 2001 року ООН аналізує тенденції електронного урядування в світі [2]. Дослідження вимірює ефективність електронного уряду в наданні державних послуг і виявляє ефективні моделі розвитку електронного уряду.

Одним з основних показників рівня розвитку є Індекс розвитку електронного уряду - середнє арифметичне 3 індексів [2]:

1. широта і якість онлайн-послуг;
2. рівень розвитку комунікаційної інфраструктури;
3. індекс людського капіталу.

Нас найбільше цікавить цей показник широти і якості онлайн-посла, який оцінюється за такими показниками:

- нові інформаційні послуги;
- розширені інформаційні послуги;
- транзакційні послуги;
- підключені послуги [63, с. 152].

В таблиці 2.2. показаний показник «Широта та якість онлайн-послуг» з 2003 по 2018 роки.

Таблиця 2.2

Online Service Index (Широта та якість онлайн-послуг) [63]

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,3493	0,3460	0,2677	0,5694
Польща	0,5415	0,3873	0,5433	0,9306
Білорусь	0,1223	0,3016	0,3228	0,7361
Румунія	0,4192	0,4159	0,4409	0,6597
Молдова	0,0699	0,2952	0,5275	0,7708
Словаччина	0,3799	0,3460	0,4882	0,7361
Угорщина	0,3122	0,5048	0,5591	0,7361

## Продовження таблиці 2.2

Світовий лідер	1,0000 (США)	1,0000 (Південна Корея)	1,0000 (Франція)	1,0000 (Данія)
Європейський лідер	0,7773 (Великобританія)	0,7746 (Великобританія)	1,0000 (Франція)	1,0000 (Данія)

Напротязі 2014-2018 роках Україна зробила величезний крок у розвитку електронних послуг. Наприклад, навесні 2015 року був запущений перший онлайн-сервіс, пов'язаний з державною установою, був представлений проект по переходу Верховної Ради України на електронний документообіг, крім того, зараз існує чимало сервісів в різних сферах життя [63].

Подальше поширення онлайн-послуг в Україні дозволить втілити концепцію сервісної держави – держави, яка використовує інформаційні системи для зв'язку і взаємодії з громадянами та підприємствами як споживачами своїх послуг.

Найбільш важливою областю електронного уряду є електронні послуги, так як вони стосуються кожного громадянина. Одним з основних завдань уряду було впровадження 100 електронних послуг до кінця 2018 року. До затвердженого урядом списку увійшли найбільш пріоритетні послуги для бізнесу та громадян. Послуги, які мінімізують корупційні ризики. Це було досягнуто, і в даний час 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 [63].

Філософія розвитку електронних послуг змінюється. В майбутньому Державне агентство з електронного урядування України планує не тільки створювати нові електронні сервіси, а й оптимізувати їх з урахуванням життєвих і ділових ситуацій. Першим подібним проектом, який в даний час реалізується багатьма агентствами, стала електронна служба «Е-малятко». Вона об'єднує дев'ять адміністративних послуг [12].

На сьогодні електронні послуги надаються такими агенціями:

- Міністерством юстиції;
- Міністерством соціальної політики;
- Міністерством економічного розвитку і торгівлі;
- Міністерством екології та природних ресурсів;
- Державною службою з питань геодезії, картографії та кадастру;
- Державною архітектурно-будівельною інспекцією;
- Державною фіскальною службою [65].

З вересня 2016 року Міністерство економічного розвитку та торгівлі запустило єдиний державний портал адміністративних послуг (<https://my.gov.ua/>) в тестовому режимі [64].

Цілі створення єдиного порталу адміністративних послуг:

- раціоналізація і надання вичерпної інформації про адміністративні послуги;
- впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг, функціональних елементів порталу (особистий кабінет, системи ідентифікації користувачів, взаємодія з іншими органами, які надають послуги і т. д).

Єдиний державний портал адміністративних послуг забезпечує:

- 1) доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та суб'єктів надання адміністративних послуг;
- 2) доступність для скачування і заповнення в електронному вигляді заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- 3) можливість суб'єктів звернення подати заявку за допомогою телекомунікації;
- 4) можливість для суб'єктів звернення отримувати інформацію про хід їх послуг;
- 5) можливість отримання суб'єктами звернень результатів надання адміністративних послуг за допомогою інтернету;
- 6) можливість віддалено подати заявку на оплату адміністративних послуг суб'єктами звернення в електронному вигляді [57].

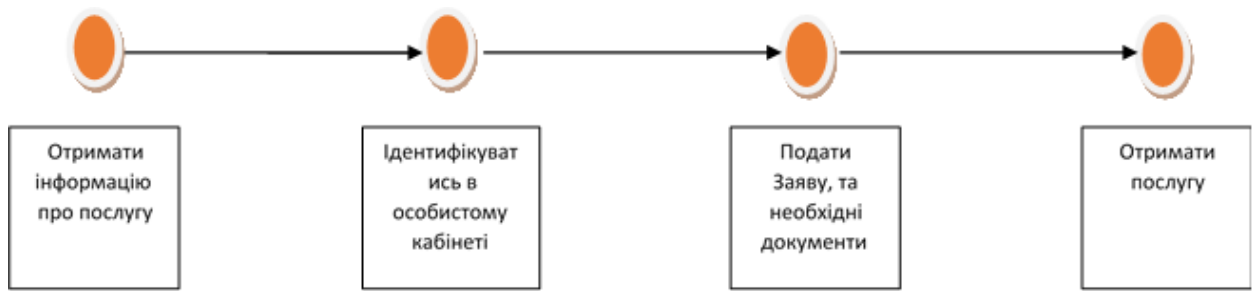


Рис. 2.2. Алгоритм використання єдиного порталу надання адміністративних послуг

На сьогоднішній день функціональними елементами Єдиного державного порталу адміністративних послуг є:

*Особистий кабінет* - створений для одержувачів і використовується в якості механізму зв'язку між заявником і надавачем послуг.

*Ідентифікація* - це процедура розпізнавання людини. На цьому етапі використовується електронний цифровий підпис. Згодом стануть доступні різні методи ідентифікації, оскільки вони технічно і юридично підготовлені.

*Подача документів* в електронному вигляді. Електронний підпис засвідчує справжність документів.

*Отримання послуги* - буде проходити в особистому кабінеті, надаючи результат послуги в електронному вигляді.

*Зворотній зв'язок* через електронну пошту заявника [64].

Інтерфейс порталу простий у використанні. Інформація про адміністративні послуги організована відповідно до категорії заявників і за темами:

#### 1. Громадяни:

- громадянство, міграція, переміщення (виїзд за кордон, громадянство, паспорт / посвідчення особи, тимчасова реєстрація населення, переміщення особи);

- реєстрація / реєстри (видавничі, некомерційні та державні організації, підприємці, юридичні особи);

- соціальний захист (охорона здоров'я, пенсія, соціальне забезпечення);

- природні ресурси та екологія (земельні, лісові та водні ресурси, надра, небезпечні речовини та відходи, енергія і енергозбереження);
- сім'я (шлюб і т.д.);
- зовнішньоекономічна діяльність (імпорт, експорт);
- безпека і захист (вибухові матеріали, реєстрація зброї і військової техніки, роботи підвищеної небезпеки);
- освіта та культура (культура і релігія);
- нерухомість і будівництво (будівництво, нерухомість, оціночна діяльність);
- сільське господарство (ветеринарія, рибальство, рослинництво);
- транспорт (водний транспорт, автомобілі, водійські права, реєстрація транспортних засобів і номерних знаків);
- фінанси (фондовий ринок і цінні папери, фінансові послуги, страхування, податки і декларації);
- інші сфери підприємницької діяльності (інтелектуальна власність, нотаріальна діяльність).

## 2. Бізнес:

- реєстрація / реєстри (інвестиційні і проекти, видавничі, некомерційні та державні організації, фізичні особи-підприємці, юридичні особи);
- соціальний захист (охорона здоров'я, пенсія, працевлаштування);
- природні ресурси та екологія (земельні, лісові та водні ресурси, надра, небезпечні речовини та відходи, енергія і енергозбереження);
- зовнішньоекономічна діяльність (імпорт, експорт, митні послуги, транзит);
- безпека і захист (вибухові матеріали, зброя і військова техніка, пожежна безпека, роботи з підвищеним ризиком);
- зв'язок і інформація (захист інформації, радіо і зв'язок, телекомунікації);
- освіта та культура (культура і релігія, освіта, спорт і туризм);
- нерухомість і будівництво (будівництво, нерухомість, оціночна діяльність);

- сільське господарство (ветеринарія, рибальство, рослинництво, тваринництво);
- транспорт (водний транспорт, дорожнє господарство, перевезення та інше, повітряний транспорт, посвідчення водія, реєстрація транспортних засобів та номерні знаки);
- фінанси (фондовий ринок і цінні папери, фінансові послуги, страхування, податки і декларації);
- інші сфери діяльності (інтелектуальна власність, алкогольні напої / алкоголь / тютюн, нотаріальна діяльність, послуги космічного агентства, технічне регулювання) [57].

Тобто на Єдиному державному порталі адміністративних послуг інформація про адміністративні послуги організована в цілому по 25 темам: 13 тем для громадян і 12 тем для бізнесу. Дуже зручною є систематизація електронних послуг за життєвими ситуаціями, що дозволяє споживачу послуг швидко та з меншими витратами часу знайти саме ту послугу, яка йому потрібна.

Створення окремих електронних служб в Україні, які будуть надавати адміністративні послуги органами державної влади і місцевого самоврядування, є позитивним явищем на початковому етапі реформування системи електронних адміністративних послуг. Однак, це заплутує споживачів послуг. В ідеалі, всі послуги слід надавати через Єдиний портал надання адміністративних послуг, з інтеграцією в нього всіх відомих серверів [20].

### **2.3. Проблеми інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в сфері надання адміністративних послуг.**

«Концепція розвитку електронного урядування в Україні» висвітлюють такі проблеми інформаційного забезпечення в сфері адміністративних послуг:

- відсутність регулювання на законодавчому рівні питання забезпечення адміністративні послуги та звернення громадян до державних органів влади і місцевого самоврядування через Інтернет;



- низька якість і недостатня кількість адміністративних послуг, що надаються громадянам і суб'єктам господарювання з використанням електронних засобів;

- недосконалість урядового порталу, сайтів органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які не можуть забезпечити інтерактивний режим роботи і надання адміністративної послуги у формі єдиного вікна [48].

Т. В. Джиґа [9] висвітлює такі ключові питання:

- відсутність загальних національних стандартів для функціонування систем електронного документообігу, уніфікованих вимог до програмного забезпечення, що ускладнює процес впровадження внутрішніх систем електронного документообігу органів державної влади та місцевого самоврядування, а також інтеграції цих систем;

- недосконалість українського законодавства про електронний документообіг і електронний цифровий підпис;

- відсутні традиції ведення документів в електронній формі в органах державної влади і місцевого самоврядування;

- недостатній рівень захисту інформації в системах електронного документообігу органів державної влади та місцевого самоврядування.

- недостатнє фінансування для реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Моніторинг офіційних сайтів обласних державних адміністрацій та Центрів надання адміністративних послуг показав, що при переході на надання державних послуг в електронній формі виникають певні проблеми, які необхідно вирішити. Їх можна згрупувати наступним чином:

- технологічні - виникають при реалізації на фізичному рівні заходів, пов'язаних з впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій в процесах надання державних послуг;

- соціальні - визначають опір населення і бізнесу до впровадження нових технологій;

• організаційні - виникають при підготовці документів та методів надання електронних державних послуг, формуванні принципів, що визначають концептуальний рівень проектованої системи ЕДП [61].



Рис. 2.3. Класифікація проблем впровадження електронних послуг в Україні

Технологічні проблеми визначаються досить низьким технічним та інформаційним забезпеченням. Надання державних послуг в електронному вигляді вимагає розвиненої базової інфраструктури, але насправді її іноді не існує, експлуатуються застарілі інформаційні системи, немає зв'язку між компонентами системи електронного документообігу, а мобільні версії сайтів не адаптовано до потреб смартфонів. Крім того, кількість державних послуг в електронному вигляді значно нижча їх загальної кількості.

Опір інноваціям в суспільстві, стереотипи, що склалися, комп'ютерна неграмотність являють собою основні соціальні проблеми. Як влада, так і суспільство досить інертно до всього нового, особливо в області інформаційних технологій, тому існує високий рівень недовіри і небажання значної частини населення взаємодіяти в електронній формі з державою і навіть там, де для цього є технічні можливості. Важливим бар'єром є існуючі стереотипи суспільства, яке звикло взаємодіяти з державою за допомогою передової бюрократичної системи на основі паперових документів, а також відсутність громадських консультацій за допомогою електронних засобів отримання державних послуг в електронному вигляді.

Перша виявлена проблема - це нездатність громадян відстежувати процес виконання заявок і стан обробки заявок на послуги за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій. Це створює труднощі через певну відсутність інформації з боку клієнтів і змушує їх ще раз звернутися до влади для отримання інформації на стадії їх заяви. Тому для вирішення цієї проблеми необхідно надати огляд процесу виконання запиту на офіційних порталах [61].

Ще однією проблемою є відсутність у більшості місцевих органів влади можливості завантажувати заявки і подальшу подачу документів для державних служб за допомогою електронних засобів. На нашу думку, це може бути пов'язано з проблемами з авторизацією користувачів на сайтах і низьким рівнем безпеки персональних даних, які необхідно вводити для отримання електронних послуг. Оскільки надання загальнодоступних електронних послуг як і раніше вимагає розміщення особистої інформації на веб-сайтах, необхідно забезпечити її захист від несанкціонованого використання третіми особами, а також забезпечити доступ до форм і заяв документів, необхідних для швидкого і високоякісного отримання електронних послуг [61].

Перешкодою на шляху надання електронних державних послуг є відсутність системи електронної черги та можливості перегляду статистики її просування на більш ніж половині веб-сайтів державних органів. В результаті громадянам доводиться витратити багато часу на очікування прийому до

фахівців державної служби, що викликає низький рівень задоволення їх потреб, як наслідок, погіршує відносини між жителями і владою. Щоб вирішити цю проблему, більше уваги слід приділити функції електронної черги. Це дозволить користувачам використовувати інформацію про поточну кількість людей в черзі, тривалість консультацій з різних питань, найбільша завантаженість органів влади для планування відвідувань установ для отримання адміністративних послуг [61].

Ще одна проблема, пов'язана з наданням електронних державних послуг, полягає у відсутності консультацій з громадянами за допомогою електронних засобів отримання цих послуг. Тому одним із способів вирішення цієї проблеми є впровадження такого інструменту, як комунікаційна платформа для зв'язку з диспетчерською службою влади в режимі реального часу (онлайн-чат).

Не менш важливою проблемою, яку необхідно вирішити, є дуже низьке співвідношення між кількістю державних послуг в електронній формі та загальною кількістю державних послуг (1:15). Це може бути вирішено шляхом розробки і впровадження будь-яких інформаційних систем, які дозволять громадянам отримувати послуги в електронному вигляді. Також необхідно поліпшити якість електронних послуг, налагодити безперебійну роботу служб і розширити число державних онлайн-послуг.

В українському законодавстві немає нормативних документів, які б визначали вимоги і чіткі критерії надання електронних державних послуг місцевими органами влади. Це створює певні труднощі, оскільки серед великої кількості програмного забезпечення важко знайти те, яке стане платформою для впровадження системи надання публічних онлайн-послуг місцевим органам влади. Розробка загальних національних стандартів, критеріїв та посібників для програмного забезпечення повинна бути одним із способів вирішення цієї проблеми [61].

## **2.4 Пріоритетні напрями вдосконалення використання інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг**

Основним напрямом вдосконалення інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг є розвиток Єдиного порталу адміністративних послуг. Єдиний портал доступний будь-якому користувачеві в інформаційно-телекомунікаційної мережі «Інтернет» і організований таким чином, щоб забезпечити простий та ефективний пошук інформації по державним послугам. Для категорії громадян, у яких відсутній доступ до мережі Інтернет з дому, мають бути передбачені центри громадського доступу, які представляють собою елемент інфраструктури електронного урядування, що включає телекомунікаційне обладнання, яке забезпечує доступ до інформаційно-телекомунікаційної мережі Інтернет та програмно-технічний комплекс, що складається з окремих конструкцій, компоненти яких укладені в короб, що забезпечує їх надійний захист (інфомати) та / або автоматизованих робочих місць.

Центри громадського доступу можуть бути розташовані на базі поштових відділень, бібліотек, на базі колективних точок доступу, організованих в рамках механізму універсальних послуг зв'язку, місць прийому громадян владою, на базі інших установ і організацій. Створення центрів громадського доступу вирішить таку соціально значущу проблему, як усунення цифрової нерівності. Але важливо не тільки забезпечити фізичний доступ користувачів до порталу або веб-сайтів органів влади, необхідно також забезпечити і впровадити реальний процес надання послуг в електронному вигляді.

Крім технологічних проблем в області впровадження інформаційних технологій, існують також соціальні проблеми, що перешкоджають наданню електронних послуг державі, зокрема, низький рівень комп'ютерної культури населення та посадових осіб органів державної влади; консерватизм суспільства; психологічна невідповідність суспільства. На доступність послуг серйозно впливає відсутність обізнаності серед населення про можливість отримання

послуг через Єдиний портал.

У зв'язку з цим пропонується інформувати громадян про існування і можливості Єдиного порталу державних послуг при масових відвідинах, і в той же час заохочувати використання інформаційних технологій суб'єктами надання адміністративних послуг в контексті інформаційної безпеки.

Аналізуючи стан сфери надання державних послуг на сьогоднішній день, ми приходимо до висновку, що процес надання більшості державних послуг в електронному вигляді зупиняється на етапі подачі документів. Найчастіше органи влади надають можливість подачі документів в електронному вигляді, але, в той же час, потрібно надати такі документи в паперовому вигляді при відвідуванні органу в призначений час.

Незважаючи на активне впровадження електронних послуг, немає доступних механізмів для переведення документів в електронну форму. Правова база часто не передбачає електронних форм взаємодії між організаціями, що надають електронні публічні послуги. Всі державні послуги, які допускаються до подачі в електронній формі, повинні бути затвердженими електронними формами заяв, нормативними правовими актами, що встановлюють можливість подачі заявки, отримання результату адміністративної послуги без безпосереднього відвідування суб'єкта надання адміністративної послуги.

Для ефективної інтеграції адміністративних послуг необхідно встановити єдині формати даних, щоб не було конфліктів в процесі обміну інформацією. Правове регулювання інформаційних систем має велике значення поряд з оснащенням сторін, що беруть участь у наданні державних послуг, технічними компонентами. Ефективне функціонування інформаційних систем залежить від нормативної бази, що регулює надання адміністративних послуг.

З метою усунення виявлених недоліків, що перешкоджають розвитку системи надання електронних державних послуг в умовах інформаційної безпеки, пропонується:

- закріпити статус порталу на законодавчому рівні як єдиного механізму

надання електронних державних послуг;

- розробити стандарти взаємодії між центрами адміністративного обслуговування при районних державних адміністраціях, єдиним державним порталом адміністративних послуг та офіційними сайтами суб'єктів, що надають державні послуги;

- затвердити порядок і політику доступу надавачів послуг до єдиного порталу;

- дозволити використання документів в електронному вигляді, що надають результати надання адміністративних послуг;

- ввести електронні адміністративні правила в якості окремих документів;

- розробити методичні документи, що регламентують розробку адміністративних регламентів для електронних державних послуг;

- розробити нормативно-правову базу, що забезпечує умови для зберігання даних в каталогах і реєстрах органів влади з метою обміну такими даними в рамках системи електронного обміну;

- ввести зміни в законодавство, що стосуються функціонування електронних адміністративних послуг;

- встановити єдині вимоги на державному рівні до систем електронного документообігу [33].

Ще один спосіб поліпшити адміністративні послуги - використовувати мобільні технології. Мобільні технології, які розвиваються швидкими темпами, дають уряду прекрасну можливість надавати адміністративні послуги населенню (включаючи людей в важкодоступних районах і людей, які ніколи не мали доступу до таких послуг). Найбільший соціально-економічний вплив використання мобільних технологій, ймовірно, буде в сільських районах та країнах, що розвиваються, які відчувають нестачу ресурсів через відсутність або обмеженого доступу до фіксованого інтернет-зв'язку. Фактично, деякі урядові установи бачать позитивні моменти у широкому поширенні мобільних технологій, їх впливу і зростаючій кількості користувачів, які отримують доступ до веб-сайтів з мобільних пристроїв. Тим паче, у 2019 році президент

анонсував розвиток реформи діджиталізації шляхом розроблення мобільного додатку «Держава в смартфоні». Цей же сервіс можна адаптувати до функцій надання

адміністративних послуг.

Іншим рішенням є використання соціальних мереж. Соціальні мережі (такі як Facebook, Twitter) є швидкозростаючим мережевим інструментом, а також каналом, через який влада може безпосередньо прислухатися і спілкуватися з громадянами. Перевага використання соціальних мереж полягає в тому, що уряд уповноважений виявляти потреби громадян і розвивати більше оперативних послуг, а не просто покладатися на дорогі традиційні дослідження потреб громадян. Уряди деяких країн активно користуються соціальними мережами. Наразі, більшість ЦНАП мають сторінки у соц-мережах. Більш розвинутим є ведення сторінки у мережі Facebook, хоча для молоді ця соціальна мережа не є ефективною. Молодь більшою мірою користується Telegram, Instagram [33].



## **РОЗДІЛ 3 ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЦНАП КОНОТОПСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)**

### **3.1. Характеристика ЦНАП Конотопської міської ради**

У своїй діяльності Центр надання адміністративних послуг Конотопської міської ради керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги» [42], «Про дозвільну систему у сфері економічної діяльності », іншими законами України, указами і розпорядженнями Президента України, актами Кабінету Міністрів України, іншими нормативними актами органів державної влади і місцевого самоврядування, рішеннями Конотопської міської ради і її виконавчого комітету, постановами мера і Положенням «Про Центр надання адміністративних послуг та перелік адміністративних послуг» [53].

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр визначається Конотопською міською радою наведений у Додатку А.

Основні функції Центру надання адміністративних послуг:

- надання суб'єктам звернення вичерпної інформації про вимоги та процедури надання адміністративних послуг;
- отримання від суб'єктів звернення документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) до відповідних органів державного управління чи місцевого самоврядування, що надають адміністративні послуги;
- видача або забезпечення передачі результатів адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в поданні заявки суб'єктом звернення), повідомлень про можливість отримання адміністративних послуг, виданих адміністративними службами через системи електронного або поштового зв'язку;

- організація надання адміністративних послуг суб'єктам надання послуг;
- здійснювати контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг під час розгляду справи і прийняття рішення;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством;
- складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом [53].

Надання адміністративних послуг в центрі здійснюється відповідно до таких принципів:

- верховенство закону, включаючи законність і правову визначеність;
- стабільність;
- рівність всіх перед законом;
- відкритість і прозорість;
- оперативність і своєчасність;
- наявність інформації про надання адміністративних послуг;
- захист персональних даних;
- раціональна мінімізація кількості документів і процедурних кроків, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- неупередженість і справедливість;
- доступність і зручність для суб'єктів звернення;
- орієнтація на споживача - формування ефективної системи взаємодії співробітників відділу ЦНАП та адміністративних органів - членів ЦНАП з клієнтами і забезпечення функціонування постійної системи інформаційної підтримки резидентів;
- найменшої дії - максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг (мінімально можливі трудовитрати, матеріальні, часові ресурси і т.д.) [53].

Центр розподіляється на фронт-офіс та бек-офіс.

Фронт-офіс отримує, інформує та обслуговує суб'єктів звернення. Суб'єкти звернення мають легкий доступ до цієї частини ЦНАП.

Фронт-офіс включає в себе:

- сектор прийому;
- інформаційний сектор;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування [51].

Фронт-офіс розташований на першому поверсі будівлі.

Бек-офіс призначений виключно для обробки документів, пошти, надання консультацій та попереднього запису заявки адміністраторами за допомогою телекомунікацій (телефоном, електронною поштою, іншими засобами зв'язку).

### **3.2 Оцінювання та проблеми інформаційного забезпечення ЦНАП Конотопської міської ради**

Згідно Методики моніторингу якості надання адміністративних послуг [31] передбачається оцінка інформаційного забезпечення адміністративних послуг:

- наявність веб-сайту чи веб-сторінки ЦНАП. У ЦНАП м. Конотоп немає окремого сайту, але є окрема веб-сторінка на сайті Конотопської міської ради: <https://konotop-rada.gov.ua/2601-cnapkonotop/>.

- наявність достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду.

На сторінці ЦНАПу є режим роботи ЦНАПу, його місцезнаходження, склад персоналу ЦНАП та основні документи, що регламентують діяльність ЦНАПу.

- повний перелік послуг та інформаційних карток на кожен послугу. Перелік адміністративних послуг, які надаються ЦНАП викладений у вкладеному файлі, що не зовсім зручно.

- зручність пошуку і розташування матеріалів. Сторінку ЦНАП знайти важко на сайті Міської ради.

- стрічка новин про новації у ЦНАП, законодавстві. Новини на сторінці

відсутні, однак є перелік та можливість завантаження законодавчих актів, що регламентують діяльність ЦНАП.

- можливості у заявника контролю руху справи. Така можливість відсутня.

Конотопський ЦНАП надає 7 послуг в електронному вигляді через платформу <https://igov.org.ua/>. Місцевий активіст Ігор Левченко виступив ініціатором реалізації проекту в Конотопі і став координатором iGov в місті Конотоп.

Наступні послуги тепер доступні онлайн:

- запис на особистий прийом до адміністрації міста
- реєстрація за місцем проживання
- зняття з реєстрації за місцем проживання
- реєстрація місця проживання дитини до 14 років
- зняття з реєстрації місця проживання дитини до 14 років
- позбавлення людини місця проживання в зв'язку зі смертю
- отримання ID-картки / реєстрація місця проживання [41].

Щоб замовити послугу, необхідно пройти аутентифікацію за допомогою банківської картки або електронного підпису. Після авторизації - заповнити та надіслати заявку на обрану послугу.

На сайті Konotor.City з'явився новий розділ «Послуги». Це посилання на корисні сайти, де ви можете отримати певні послуги, не виходячи з дому.

У Конотопського ЦНАП є власна сторінка у Facebook: <https://www.facebook.com/snarkonotor>, де висвітлюються основні новини ЦНАПу та виконавчих органів, що з ними співпрацюють.

У ЦНАП відсутня автоматизована система керування чергою. Виходячи з відносно невеликої кількості відвідувачів в день (123 послуги), потреби у встановленні такої системи немає. Можливість здійснити попередній запис шляхом електронної реєстрації через веб-сторінку на веб-сайті міськради відсутня.

Як передбачено в законі «Про адміністративні послуги» Конотопський

ЦНАП оснащений відповідними інформаційними стендами. Інформаційні стенди, розташовані в приміщенні ЦНАПу і містять інформацію про:

- назву Центру надання адміністративних послуг, його місцезнаходження, телефонних номерів для допомоги, факсу, адреса веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи ЦНАП, його віддалених місць для роботи адміністраторів центру (дні прийому та години, вихідні дні);
- список адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП та відповідних інформаційних карток адміністративних послуг;
- умови адміністративного обслуговування;
- анкети та інші документи, необхідні для подачі заявки на адміністративні послуги, а також зразки їх заповнення;
- реквізити платежу для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, що надаються в приміщеннях ЦНАПу;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адреси електронної пошти;
- Положення про ЦНАП;
- Регламент ЦНАП.

У ЦНАПі присутні інформаційні та технологічні картки для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр. Зміст цих документів відповідає вимогам, передбаченим законодавством.

Інформаційні стенди розташовані в інформаційному секторі, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг.

Інформаційний сектор обладнаний столами, стільцями, телефонами, канцелярськими товарами для заповнення заяв, необхідних для подачі необхідних документів.

Взаємодія органів влади відбувається шляхом: передачі документів в паперовому вигляді. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП.

Для надання максимально широкого переліку адміністративних послуг ЦНАП підключений до:

- Державного реєстру міграційної служби;
- Єдиного державного реєстру фізичних осіб та ведення реєстру

територіальної громади.

Основні проблеми інформаційного забезпечення ЦНАП Конотопської міської ради:

- відсутність окремого веб-сайту ЦНАПу;
- немає можливості у заявника контролю руху справи
- відсутня автоматизована система керування чергою;
- ЦНАП не підключений до основних державних реєстрів;
- не має електронного документообігу між фронт- та бек-офісом.

### **3.3. Напрями підвищення результативності системи надання адміністративних послуг в ЦНАП м.Конотоп**

Одним з шляхів підвищення ефективності інформаційного забезпечення ЦНАПів є впровадження електронного документообігу між фронт- та бек-офісом. Порівняння переваг традиційного та електронного документообігу представлені в таблиці 3.1 [56].

Таблиця 3.1

Порівняння принципів традиційного та електронного документообігу

№ пор	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
1	Поділ технічних і тематичних операцій при роботі з документами, поділ їх в процесі роботи. Виконання всіх технічних операцій документалістами і діловодами, і як наслідок - низький відсоток використання системи документообігу іншими виконавцями	Розмивання кордонів між технічними і змістовними операціями при підготовці документів в процесі документообігу з використанням сучасних інформаційних технологій, залучення в документообіг всіх співробітників організації
2	Концентрація більшості формальних і технічних операцій з документами в службі обліку, а змісту - в інших відділах організації. Залежність діловодства від процесу підготовки	Співробітники організації (в тому числі фахівці і керівники) стають безпосередніми учасниками електронного документообігу. За рахунок автоматизації функцій клерків

	документів (реєстрація, передача на затвердження, створення резолюцій і маршрутів документів)	(проведення пошуку документів, дослідження історії обробки, друк документа на бланку) значно прискорюється процес обробки документів і значно розширюються можливості виконавців.
--	---	---

## Продовження таблиці 3.1

3	Концепція робочого процесу обмежується рухом документів в конкретній організації	Концепція електронного документообігу включає як внутрішній, так і зовнішній документообіг.
4	Робота над проектом документа супроводжується створенням великої кількості супровідних документів (службових і супровідних записок) і ініціюванням додаткових циклів узгодження документів з залученням вищого керівництва установи в процесі постановки завдань для обробки документів	Оптимізація адміністративних процесів і маршрутизації документів в організації, на основі корпоративних інформаційних технологій, можливість одночасної роботи над електронним документом кількох учасників робочого процесу
5	Відмова в реєстрації більшості внутрішніх документів	Внесення в систему електронного документообігу всіх категорій документів організації, в тому числі внутрішніх, а також облік проектів документів і автоматизація процедур по роботі з ними.
6	Разова реєстрація документів в організації	Одноразова реєстрація документів в організації або в системі (якщо вона пов'язана з суб'єктами або іншими учасниками, об'єднаними корпоративним угодою, підлеглим організації)
7	Централізація операцій з прийому та відправлення документів	Ведення єдиної бази реєстрації вхідних і вихідних документів (вхідних, вихідних і внутрішніх), з можливістю децентралізації прийому документів, їх реєстрації та відправки
8	Служба діловодства виконує технічні роботи і обслуговує керівництво і інші відділи організації.	Служба діловодства управляє документацією і робочим процесом організації, виконуючи завдання і типи роботи з документами, які вимагають централізації.
9	Відокремлення паперової роботи від процесів обміну інформацією з використанням сучасних технологій	Підвищення загального рівня обізнаності співробітників про сучасні технології та інформаційну безпеку.
10	Створення додаткових копій в процесі підготовки проекту документа, що призводить до значних витрат на друк і ускладнює відстеження поточних копій	Принцип бездокументарності, який передбачає спільну одночасну роботу над електронним проектом документа багатьох виконавців в рамках прав

	і версій	доступу, забезпечуючи достовірність документів
11	Фіксація тільки основних етапів обробки документів в ручну	Реєстрація будь-якої події в електронній системі

Ще одним рішенням підвищення якості надання адміністративних послуг є запровадження електронних послуг у ЦНАП. Надання електронних послуг передбачає автоматизацію як фронт-офісу, так і бек-офісу. Якщо електронні інструменти створюються для громадян через відповідні веб-ресурси (електронний фронт-офіс), то електронні запити і запити від громадян слід направляти в бек-офіс влади для подальшої обробки цих запитів. Взаємодія між органами місцевого самоврядування та їх виконавчими органами, комунальними підприємствами в бек-офісі повинно бути організовано в електронному форматі. Тому ще раз постає потреба введення електронного документообігу в ЦНАПі.

Найбільш розповсюдженими системами електронного документообігу в органах виконавчої влади України є: «Megapolis. Документообіг» [35] (розробник - «Софтлайн»), «АСКОД» [58] (розробник - «ІнфоПлюс»), ОПТИМА-WorkFlow [36] (розробник - «Optima»), «Док Проф» [37] (розробник - «Ситронікс»), «MasterDOC» [38] (розробник – «Банкомзв'язок»). Порівняльний аналіз цих електронних систем представлений у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Порівняльний аналіз систем ведення електронного документообігу.

Параметри	«Megapolis. Документообіг»	«АСКОД»	ОПТИМА-WorkFlow	«Док Проф»	«MasterDOC»
Ціна, грн	2 359 000 - 00	199 200 -00	1 550 000- 00	400 000 -00	299 900 -00
Організація архівного зберігання документів	1	1	1	1	1
Підготовка проектів документів	1	0	0	0	0



Наявність інструкції для співробітників організації	1	0	0,5	0	0
Автоматизація уніфікованих технологічних процедур діловодства	0	1	1	0	1
Автоматизація процесів опрацювання звернень громадян	0	1	1	1	0
Підтримка версій документів	0	1	0	1	1
Застосування електронного цифрового підпису	0,5	1	0	1	0

Продовження таблиці 3.2

Застосування технології штрих-кодування документів	0	1	0	1	1
Колективна робота з документами	0		1	1	1
Розмежування прав доступу	0		1	0	1
Ідентифікація користувачів	1	1	1	1	0
Можливість індивідуального налаштування інтерфейсу користувача	1	1	0	0	0
Опис маршрутів проходження документів	0	1	0	0,5	0
Можливості інтеграції та інформаційної взаємодії з іншими автоматизованими системами	0	1	0	1	0
Реєстрація документів	1	1	1	1	1

Порівняння електронних систем документообігу здійснено кількісно. Для характеристики була використана наступна рейтингова система: - 0 балів - можливість не була реалізована; - 0,5 бала - неповна реалізація можливості (або за допомогою додаткового програмного забезпечення); - 1 бал - можливість повністю реалізована (Таблиця 3.2). Провівши порівняльний аналіз систем електронного документообігу і визначивши всі «+» і «-» кожного з них, зупинимо свою увагу на систему електронного документообігу АСКОД.

Система електронного документообігу АСКОД вже давно використовується в Адміністрації Президента України, НБУ (в процесі впровадження нової версії АСКОД), Міністерстві оборони України, Генеральному штабі Збройних сил України (в процесі реалізації), АТ «Райффайзен Банк Аваль» та інших організаціях.

Інтерфейс системи АСКОД дозволяє територіально віддалених і мобільним адміністраторам отримувати доступ до центральної бази даних для виконання всіх необхідних кроків в процесах робочого процесу, включаючи підтримку їх власного локального робочого процесу, відповідно до наданих прав і повноважень. Користувачі можуть отримати доступ до системи АСКОД

через WEB-доступ через різні браузеры: Mozilla FireFox, Google Chrome, Internet Explorer, Safari, Opera [58]. Схема розгортання системи електронного документообігу показана на рисунку 3.1.

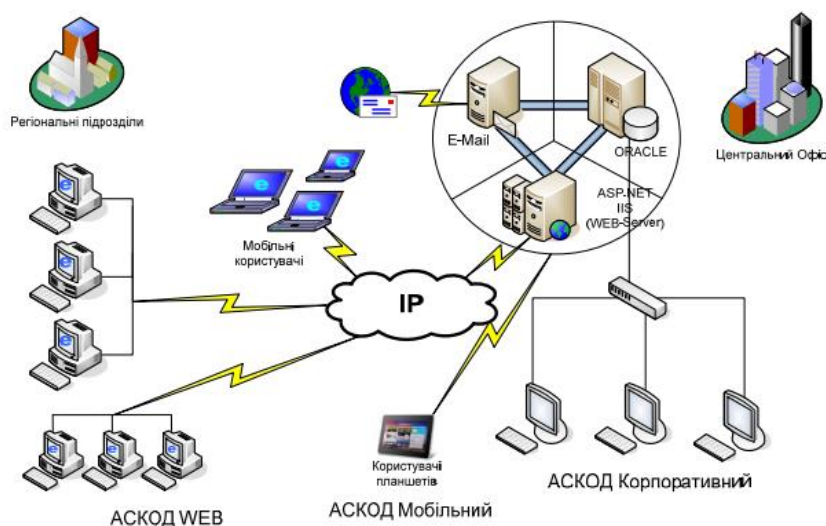


Рис. 3.1. Схема розгортання системи електронного документообігу АСКОД [58]

Система дозволяє отримувати доступ як з Центрального офісу, так і з мобільних пристроїв, що дозволяє входити в систему навіть адміністраторам з віддаленої точки доступу.

За допомогою електронного доступу відбувається сканування документів у адміністратора, всі дані зберігаються на сервері. У разі повторного звернення суб'єкта звернення дані вже не потрібно сканувати, а тільки перевірити, що знижує тривалість надання адміністративної послуги. Електронний документообіг передбачає підпис керівника ЦНАПу або погодження іншої посадової особи, там де це потрібно. Документи автоматично потрапляють у бек-офіс. І після опрацювання повертаються до бек-офісу. Це значно скорочує тривалість надання послуги, так як зараз у ЦНАПі адміністратори самостійно відносять документи до виконавчих органів. Схема надання послуг за допомогою системи електронного документообігу представлена на рисунку 3.2 [58].



Рис. 3.2. Схема погодження адміністративних послуг

Розрахуємо вартість впровадження системи АСКОД. В таблиці 3.3. наведені технічні умови до устаткування для забезпечення системи АСКОД.

Таблиця 3.3

Технічні умови для встановлення системи АСКОД [58].

Технічне забезпечення	Апаратні вимоги
Сервер баз даних	CPU: 2-х процесорний Intel XEON; 2-х ядерний AMD Athlon X2 3000+, або 2-х процесорний AMD Opteron RAM: 8 Gb HDD: від 500 Gb рекомендується RAID
Сервер додатків (WEB-сервер)	CPU: 2-х процесорний Intel XEON й вище; AMD Athlon 64 3000+ RAM: 4 – 8 Gb HDD: від 500 Gb рекомендується RAID
Робочі місця користувачів	CPU: Pentium III 700 Mhz; AMD Duron 800 Mhz RAM: 512 Mb HDD: від 20 Gb Монітор: 17" OS: Windows 2000 й вище

Розрахуємо капітальні витрати впровадження системи АСКОД для ЦНАП, в якому працюють 11 адміністраторів (таблиця 3.4).

Таблиця 3.4

Капітальні витрати на впровадження системи АСКОД

Витрати	Сума
Програма Аскольд	28 000
Хмарне сховище	28 000
Послуги по встановленню ПО	2 800

## Продовження таблиці 3.4

Ціна серверу	2100*11=23 100
Послуги по навчанню персоналу	16 000
<b>Разом:</b>	<b>97 900</b>

Варто запровадити програму навчання інформаційних технологій для співробітників органів місцевого самоврядування, яка буде включати:

- участь в спеціалізованих заходах, що проводяться регіональним центром з навчання та кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування;

- періодичні тренінги та тренінги на робочому місці ( «коучинг»), що проводяться практикуючими фахівцями - найбільш кваліфікованими і компетентними ІТ-фахівцями місцевого органу влади. Професійні зустрічі повинні бути частиною функціонування місцевого органу влади;

- ознайомчі практичні візити до місцевих органів влади, які успішно впровадили ІТ-рішення;

- участь в різних семінарах, тренінгах, конференціях, вебінарах, онлайн-тренінгах, інших навчальних заходах, які проводитимуться в рамках різних проектів, програм міжнародної технічної допомоги і т.д.;

- самостійна підготовка.

Основними областями навчання для органів місцевого самоврядування можуть бути, наприклад, «комп'ютерна грамотність», «мережевий етикет», «електронний уряд», «електронна демократія» і т. д.

Окрім капітальних витрат існують ще поточні витрати використання системи електронного документообігу. Це витрати на техпідтримку, заробітну плату системного адміністратора та сплату використання хмарного сховища.

Таблиця 3.5

## Поточні витрати на впровадження системи електронного документообігу

Витрати	Сума
Техпідтримка (15% вартості продукту)	97 900*0,15= 14 685
Заробітна плата системного адміністратора	10 000*12=120 000
Сплата за хмарне сховище	8 000
<b>Разом</b>	<b>142 685</b>

Річні витрати на впровадження системи документообігу розрахуємо за формулою:

$$B = C + K \cdot E_n \quad (3.1)$$

Де  $C$  – поточні витрати впровадження іновацій,  $K$  – капітальні витрати впровадження іновацій,  $E_n$  - показник нормативної економічної ефективності, величина якого залежить від прийнятого для підприємства рівня віддачі від капіталовкладень (як правило, 15%, тобто  $E_n = 0,15$ )

$$B = 142\,685 + 97\,900 \cdot 0,15 = 157\,370 \text{ грн.}$$

Основні результати впровадження електронного документообігу:

- підвищення продуктивності роботи ЦНАП;
- скорочення витрат і мінімізація ризиків;
- прискорення роботи через економію часу на транспортування документів;
- економія часу на реєстрацію звернень та підготовку результату послуги з використанням електронного документообігу;
- впорядкування роботи з документами (прискорити їх пошук, створивши єдиний інформаційний простір збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації).
- підвищення якості роботи ЦНАП. Згідно зі статистикою, 15% паперових документів губляться, а на їх пошук співробітники витрачають близько 30% свого часу.

Основні ефекти представлені в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

## Ефекти після впровадження електронного документообігу

Показник	Економія
Економія робочого часу адміністратора ЦНАП на день	до 1 год
Скорочення кількості візитів в офіс для вирішення проблеми громадян	до 1-2
Зростання рівня компетентності адміністраторів ЦНАП	на 6%
Збільшення кількості громадян, що звертаються до ЦНАПу	на 30%

Беручи до уваги практичний досвід впровадження електронного документообігу в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування для Конотопського ЦНАП можливі етапи організації цього процесу представлені на рисунку 3.3.



Рис. 3.3. Етапи впровадження електронного документообігу

Організація впровадження системи може бути забезпечена такими заходами:

1. придбання техніки (в тому числі високошвидкісних сканерів, ручних сканерів для швидкого введення інформації) для персоналу.
2. Купівля серверного обладнання, систем зберігання або хмарної технології.
3. Установка системного програмного забезпечення.
4. Навчання ІТ-персоналу.
5. Аналіз і опис процесів управління, налагодження цих процесів. Цей етап є надзвичайно важливим, основним в подальшій правильній організації впровадження системи.
6. Навчання адміністраторів, підключення їх до системи.

7. Введення в експлуатацію системи (перш за все організація реєстрації документів і обміну документами між установами регіону).

8. Навчання інших співробітників і їх підключення до системи:

- введення вхідних документів;
- організація підготовки вихідних документів;
- формування підсистем збору інформації.

9. Організація комплексної системи захисту інформації.

10. Введення в експлуатацію системи електронного документообігу.

## ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки дослідження, ми прийшли до наступних висновків.

В Україні, незважаючи на складну політичну та економічну ситуацію, органи місцевого самоврядування використовують нові інструменти електронного урядування, але швидкість їх впровадження повільна. Деякі органи місцевого самоврядування не мають повної системи електронного документообігу, а використовують тільки її елементи. Попит на електронні адміністративні послуги випереджають їх пропозицію, що уповільнює розвиток останніх. Сайти органів місцевого самоврядування повинні виконувати безліч функцій, але вони орієнтовані на контент і зворотний зв'язок, а не на комфорт споживачів.

Щоб покращити інформаційне забезпечення органи місцевого самоврядування повинні зробити ряд кроків, в тому числі:

- просування адреси сайту, прив'язка офіційного сайту до провідних пошукових систем, залучення користувачів до заповнення сайту,
- підвищення кваліфікації співробітників, що використовують електронні засоби;
- фінансові обмеження на покупку телекомунікаційного обладнання і програмного забезпечення, а також утримання висококваліфікованих ІТ-фахівців в органах місцевого самоврядування можуть бути усунені шляхом залучення ресурсів з міжнародних проектів;
- розвиток електронного уряду в Україні могло б відбуватися більш впорядковано і динамічніше, якби існував координаційний центр, який розробив би стратегію його розвитку і оцінив би статус електронного уряду в країні;
- необхідно поліпшити нормативно-правову підтримку електронного уряду в Україні шляхом розробки стандартного переліку інформації, яка підлягає оприлюдненню; уніфікувати вимоги до сайтів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;



- ввести обов'язкові стандарти якості для надання послуг в ЦНАП;
- підключити до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і системі органів місцевого самоврядування.

В практичній частині дипломної роботи було оцінене інформаційне забезпечення ЦНАПу Конотопської міської ради та виявлені наступні проблеми:

- відсутність окремого веб-сайту ЦНАПу;
- немає можливості у заявника контролю руху справи
- відсутня автоматизована система керування чергою;
- ЦНАП не підключений до основних державних реєстрів;
- не має електронного документообігу між фронт- та бек-офісом.

Одним з шляхів підвищення ефективності інформаційного забезпечення ЦНАПів є впровадження електронного документообігу між фронт- та бек-офісом. Ще одним рішенням підвищення якості надання адміністративних послуг є запровадження електронних послуг у ЦНАП. Надання електронних послуг передбачає автоматизацію як фронт-офісу, так і бек-офісу. В роботі були порівняні основні програмні продукти впровадження електронного документообігу та обрано систему АСКОД для запровадження. Капітальні витрати на впровадження системи Аскольд складають 97 900 грн. Поточні витрати на впровадження системи електронного документообігу складають 142 685 грн. Річні витрати на запровадження цієї системи 157 370 грн. Однак ці витрати принесуть гарний соціальний ефект: до 1 години економії робочого часу адміністратора ЦНАП на день, скорочення кількості візитів в офіс для вирішення проблеми громадян до 1-2 днів, зростання рівня компетентності адміністраторів ЦНАП на 6%, збільшення кількості громадян, що звертаються до ЦНАПу на 30%.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Global Right to Information Rating [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://countryeconomy.com/government/global-right-information-rating>
2. United Nations (2018). "E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient". [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)
3. Балабанова Л. В. Інформаційне забезпечення обґрунтування управлінських рішень в умовах маркетингової орієнтації підприємства : Моногр. / Л. В. Балабанова, Т. І. Алачева; Донецьк, гос. ун-т економіки і торгівлі ім. М.Туган-Барановського. - Донецьк, 2003. - 143 с
4. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? [Електронний ресурс] / О. Баранов // Дзеркало тижня. – 2002. – № 1 (376). – 5 – 18 січня. – Режим доступу : <http://www.zerkalonedeli.com>
5. Дубас О. П. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс] / О. П. Дубас. – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua>.
6. Галамба Т.С. Порівняльний аналіз практичного функціонування механізму реалізації права громадян на доступ до публічної інформації. Національне законодавство та законодавство ЄС 31.01.2019 [Електронний ресурс] / Галамба Т.С. – Режим доступу : <https://www.zakjust.gov.ua/yurydychni-konsultatsii/1973-porivnialnyi-analiz-praktychnoho-funktsionuvannia-mekhanizmu-realizatsii-prava-hromadian-na-dostup-do-publichnoi-informatsii-natsionalne-zakonodavstvo-ta-zakonodavstvo-yes-31012019>
7. Ганцюк Т. Д. Елементний склад комплексного механізму інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. Держава та регіони. Серія: Державне управління. 2018. №1(60). С. 43 – 49
8. Гончарова Т. Інформаційне забезпечення діяльності органів місцевого

самоврядування України з визначення потреб територіальних громад щодо муніципальних послуг / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування. - 2013. - Вип. 4. - С. 288-299. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums\\_2013\\_4\\_34](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2013_4_34)

9. Джига Т.В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: Аналітична записка [Електронний ресурс] / Т.В. Джига // Національний інститут стратегічних досліджень про Президентіві України – 2014. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>

10. Дяченко Н.П. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / Н.П. Дяченко. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/14.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/14.pdf)

11. Доступ до інформації в Україні та світі: методичні рекомендації на тему. Краматорськ – 2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://justice-dn.gov.ua/index.php/19-publiczna-informatsiya/1075-dostup-do-informatsiji-v-ukrajini-ta-sviti>

12. Е-урядування – ключ до реформ в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini>

13. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

14. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., частина 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування/ С.К. Полумієнко. К.: ФОП Москаленко О.М. 2017 64с.

15. Електронні послуги : навч. посіб. / І. В. Клименко ; за заг. ред. дра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. – 100 с.

16. Єсімов С. Право на доступ до інформації – ключовий елемент громадського контролю / С. Єсімов // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Юридичні науки. - 2016. - № 855. - С. 63-72. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnulpurn\\_2016\\_855\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnulpurn_2016_855_11)

17. Жулева Г. Компаративный анализ болгарского и украинского законодательства в сфере обеспечения доступа к общественной информации / Гегана Жулева, Александр Бухтатый // Публічне управління: теорія та практика: зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з держ. упр. – Х.: ДокНаукДержУпр, 2012. – Вип. 2 (10). – С. 44 – 54.

18. Загальні рекомендації щодо застосування інформаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад та створених ними центрів надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cnap.in.ua/wp-content/uploads/2017/08/11.-Рекомендації-по-ІТ-в-ОТГ-при-наданні-адмінпослуг-1.pdf>

19. Заяць О. Є. Адміністративно-правові засади доступу громадян до публічної інформації в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Заяць Олена Євгенівна; Приват. вищ. навч. закл. «Львів. ун-т бізнесу та права». – Л., 2013. – 20 с.

20. Зембіцька І. С. Стан та проблеми впровадження електронних послуг в Україні /Зембіцька І. С., Орлик О. В. // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, - 2019. - Вип. 1. С. 126–134.

21. Информационные технологии в маркетинге : Учебник для вузов / Г.А. Титоренко, Г.Л. Макарова, Д.М. Дайитбегов и др.; Под ред. Проф.. Г.А. Титоренко. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 335 с.

22. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно-правові питання теорії і практики: монографія / Р. А. Калюжний, В. О. Шамрай, М. Я. Швець та ін. ; за ред.: Р. А. Калюжного,

В. О. Шамрая ; Акад. держ. податк. служби України. - К. : Акад. ДПС України, 2002. - 292 с. - Бібліогр.: с. 249-292.

23. Інформаційне забезпечення реалізації адміністративних послуг в сфері природокористування / О.В. Негрик // Економічні інновації: Зб. наук. пр. - Одеса: ІПРЕЕД НАН України, 2015. - Вип. 60, т. II. - С. 104-112. - Бібліогр.: 16 назв. — укр.

24. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування. Посібник для муніципальних посадовців. – ІваноФранківськ: ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи», 2009 – 96 с. <https://arpi.org.ua/doc2/posibnyk.pdf>

25. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект [Електронний ресурс] / І. Колесніченко // Бізнес-Інформ. – 2014. – № 3. – Режим доступу : <http://business-inform.net>.

26. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод Рада Європи; Конвенція, Міжнародний документ від 04.11.1950

27. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/bib/files/nmm/IZ16.pdf>.

28. Лопушинський І. П. Упровадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади України як вагома складова реформування державної служби / І. П. Лопушинський // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління. – Х. : ДокНаукДержУпр, 2010. – №2. – С. 194–198.

29. Мацокін А. Електронне урядування: механізм застосування у діяльності ОМС [Електронний ресурс] / Місьцеве самоврядування. - 2017. - № 11. Режим доступу: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ ms/2017/ november /issue-11/article-32046.html>.

30. Мезенцев А. В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень / А. В. Мезенцев // Теорія та практика державного управління. - 2015. - Вип. 1. - С. 64-69. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpu\\_2015\\_1\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpu_2015_1_13)

31. Методика моніторингу центрів надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.pravo.org.ua](http://www.pravo.org.ua)
32. Мосій О.Б. Впровадження електронного врядування у діяльність органів місцевого самоврядування/ О.Б. Мосій //Економіка та управління підприємствами. – 2018 - № 24.
33. Негрич О. М. Основні положення інформаційного забезпечення системи надання адміністративних послуг/ О. М. Негрич //Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. - № 10. - Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1141>
34. Негрич О. М. Засади реалізації механізмів розвитку адміністративних послуг в умовах впровадження системи електронного урядування / О. М. Негрич // Інвестиції: практика та досвід. - 2017. - № 21. - С. 96-99. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd\\_2017\\_21\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2017_21_23)
35. Офіційний сайт SOFTLINE IT [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.softline.kiev.ua/ua/produkti-ta-poslugi/elektronnij-dokumentooobig.html>
36. Офіційний сайт OPTIMA-WorkFlow [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.docflow.ru/market/products/detail.php?ID=15762>
37. Офіційний сайт ДОК ПРОФ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://docprof.com.ua/index.php/homepage/zagalniy-opis>
38. Офіційний сайт ТОВ "Компанія НетКом Текнолоджи" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eos.com.ua/eos/ua/ocompany/place/>
39. Петренко С.М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем: Монографія / Петренко С.М. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 290 с.
40. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
41. Портал державних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://igov.gov.ua/>

42. Про адміністративні послуги: Закон України «Про адміністративні послуги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

43. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 року "Про Стратегію кібербезпеки України": Указ Президента України; Стратегія від 15.03.2016 № 96/2016

44. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

45. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>

46. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Стратегія від 15.05.2013 № 386-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>

47. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>

48. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція, Перелік від 20.09.2017 № 649-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>

49. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>

50. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ Міністерства

економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України № 1501/248 від 08.09.2016 р. // Офіційний вісник України. 2016. № 85. С. 301.

51. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588: Постанова Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>

52. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні / М. О. Репецька // Наше право. - 2014. - № 9. - С. 175-181.

53. Рішення Конотопської міської ради від 04 квітня 2019 року «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг та переліку адміністративних послуг»

54. Семченко О. В. Механізми інформаційного забезпечення органів виконавчої влади / О. В. Семченко // Актуальні проблеми політики зб. наук. пр. / редкол.: С. В. Ківалов (голов. ред.), Л. І. Кормич (заст. голов. ред.), М. А. Польовий (відп. секр.) [та ін.] ; НУ «ОЮА», Південноукр. центр гендер. проблем. – Одеса : Фенікс, 2015. – Вип. 55. – С. 172-180.

55. Серенок А. О., Моніторинг упродовження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування: результати дослідження 2015 року/ А. О. Серенок // Pressing problems of public administration – 2016. - №1(49).

56. Ситник І. П. Системи електронного документообігу в електронному бізнесі / І. П. Ситник, А. І. Мельниченко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. - 2015. - Вип. 4. - С. 174-178. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg\\_2015\\_4\\_43](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2015_4_43)

57. Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні / Ю. Соломко // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. / за заг ред. В. С. Загорського, А. В. Ліпенцева. - Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. - Вип. 1 (54). - С. 151 – 159



58. Стислий опис системи електронного документообігу АСКОД [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.docflow.ua/products/ackod.pdf>

59. Ткаченко В. І. Розвиток електронного врядування системи освіти в Естонії /Ткаченко В. І. //Державне управління: теорія і практика. - 2011. Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/txts/ Tkachenko.pdf>.

60. Узагальнений проміжний аналітичний звіт за результатами моніторингу діяльності центрів надання адміністративних послуг у містах обласного значення України в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України» <http://ngopic.org.ua/dopovidi/zvit.pdf>

61. Хом'як І. Надання електронних державних послуг органами влади на місцевому рівні в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення [Електронний ресурс]. / Хом'як І. - Режим доступу: <https://naub.oa.edu.ua/2017/надання-електронних-державних-послу/>

62. Черноіваненко А. В. Інформаційне забезпечення підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень: теоретичний підхід до визначення поняття /Черноіваненко А. В., Галуцько В. В. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <Http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2009-1/doc/35.pdf>.

63. Ющенко Н.В. Електронне урядування в Україні: стан та перспективи розвитку/ Ющенко Н.В. Ковтун М.В //Причорноморські економічні студії. – 2019 - № 38-1. – С. 152-157

64. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://my.gov.ua/>

65. Порядок надання адміністративних послуг, насамперед базових, і параметри якості послуг: методичні матеріали. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/04/U-LEAD\\_Modul\\_3-1.pdf](https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/04/U-LEAD_Modul_3-1.pdf)

66. Прозорість влади — умова належного урядування (аналіз та рекомендації) / За загальною редакцією М.Демкової. — Київ, 2008. — 50 с

67. Кукіна З. Закон про доступ до інформації: досвід зарубіжних України [Електронний ресурс]/ З.Кукіна - Режим доступу: <http://www.pravnuk.info/urukrain/1367-zakon-pro-dostup-do-informaci-dosvid-zarubizhnix-kran-ta-ukrani.html>

## **ДОДАТКИ**

**Перелік**  
**адміністративних послуг, які надаються через Центр надання**  
**адміністративних послуг**

1. Державна реєстрація юридичної особи (у тому числі громадського формування).
2. Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу (у тому числі громадське формування), що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (у тому числі громадського формування).
3. Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту.
4. Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі установчого документа.
5. Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу (у тому числі громадське формування), зареєстровану до 1 липня 2004 р., відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.
6. Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи (у тому числі громадського формування).
7. Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування).
8. Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування).
9. Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора (у тому числі громадського формування).
10. Державна реєстрація припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування) в результаті її ліквідації.

11. Державна реєстрація припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування) в результаті її реорганізації.

12. Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи (у тому числі громадського формування).

13. Державна реєстрація змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи (у тому числі громадського формування), що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

14. Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи (у тому числі громадського формування).

15. Державна реєстрація фізичної особи – підприємця.

16. Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу - підприємця, зареєстровану до 1 липня 2004 р., відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

17. Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу - підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

18. Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця.

19. Державна реєстрація громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи.

20. Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

21. Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, у зв'язку із зупиненням (припиненням) членства в громадському об'єднанні, що не

має статусу юридичної особи.

22.Державна реєстрація припинення громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи.

23.Державна реєстрація постійно діючого третейського суду.

24.Державна реєстрація змін до відомостей про постійно діючий третейський суд, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

25.Державна реєстрація припинення постійно діючого третейського суду.

26.Державна реєстрація структурних утворень політичної партії, що не мають статусу юридичної особи.

27.Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

28.Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, у зв'язку із зупиненням (припиненням) членства у структурному утворенні політичної партії, що не має статусу юридичної особи.

29.Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи.

30.Державна реєстрація відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації, представництва, філії іноземної благодійної організації.

31.Державна реєстрація змін до відомостей про відокремлений підрозділ іноземної неурядової організації, представництва, філії іноземної благодійної організації, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

32.Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації, представництва, філії іноземної благодійної організації.

33.Державна реєстрація символіки.

34. Державна реєстрація змін до відомостей про символіку, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

35. Державна реєстрація втрати чинності символіки

36. Державна реєстрація підтвердження всеукраїнського статусу громадського об'єднання.

37. Державна реєстрація відмови від всеукраїнського статусу громадського об'єднання.

38. Надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань (виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань у паперовій формі для проставляння апостиля, витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, копії документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, фізичної особи - підприємця).

39. Державна реєстрація права власності на нерухоме майно.

40. Державна реєстрація інших (відмінних від права власності) речових прав на нерухоме майно.

41. Державна реєстрація обтяжень нерухомого майна.

42. Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна.

43. Внесення змін до записів Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень.

44. Скасування державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень.

45. Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

46. Скасування рішення державного реєстратора.

47. Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно з видачею витягу

- 1) витягу з Державного земельного кадастру про:  
землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць  
обмеження у використанні земель  
земельну ділянку
  - 2) довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)
  - 3) вкопійовань з картографічної основи Державного земельного кадастру, кадастрової карти (плану)
  - 4) копій документів, що створюються під час ведення Державного земельного кадастру.
48. Оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у тому числі термінове оформлення).
49. Оформлення та видача паспорта громадянина України.
50. Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого.
51. Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку.
52. Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру.
53. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку.
54. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі .
55. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу.
56. Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу.
57. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені безпосередньо законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу.



58.Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу.

59.Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі: відсутності даних щодо їх безпечності для здоров'я населення.

60.Видача довідки про:

1)наявність та розмір земельної частки (паю)

2)наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання).

61.Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою

62.Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями

63.Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки.

64.Видача висновку про погодження документації із землеустрою.

65.Видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності.

66.Видача рішення про продаж земельних ділянок державної та комунальної власності.

67.Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів, у тому числі військового та оборонного призначення.

68.Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи документації на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти тощо.

69.Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо ввезення, реалізації та використання сировини, продукції (вироби, обладнання, технологічні лінії тощо) іноземного виробництва за умови .

70.Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо продукції, напівфабрикатів, речовин, матеріалів та небезпечних факторів, використання, передача або збут яких може завдати шкоди здоров'ю людей.

71.Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки.

72.Видача дозволу на проведення заходів із залученням тварин.

73.Видача експлуатаційних дозволів для потужностей (об'єктів):

1)з переробки неїстівних продуктів тваринного походження;

2)з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів.

74.Видача експлуатаційного дозволу.

75.Видача дозволу на проведення робіт на пам'ятках місцевого значення (крім пам'яток археології), їх територіях та в зонах охорони, на щойно виявлених об'єктах культурної спадщини, реєстрація дозволів на проведення археологічних розвідок, розкопок.

76.Погодження програм та проектів містобудівних, архітектурних і ландшафтних перетворень, меліоративних, шляхових, земельних робіт, реалізація яких може позначитися на стані пам'яток місцевого значення, їх територій і зон охорони.

77.Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами.

78.Державна реєстрація (перереєстрація, зняття з обліку) транспортних засобів.

79.Видача (обмін) посвідчень водія.

80.Державна реєстрація актів цивільного стану.

81.Надання субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

82.Надання пільги на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу.

83.Надання тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів або не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання невідоме.

84.Призначення одноразової винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"

85.Прийняття рішення щодо соціального обслуговування особи територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

86.Видача довідки для отримання пільг інвалідам, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу.

87.Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

88.Видача особі подання про можливість призначення її опікуном або піклувальником повнолітньої недієздатної особи або особи, цивільна дієздатність якої обмежена.

89.Видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо: 1)відмови від майнових прав підопічного 2)видання письмових зобов'язань від імені підопічного 3)укладення договорів, які підлягають нотаріальному посвідченню та (або) державній реєстрації, в тому числі договорів щодо поділу або обміну житлового будинку, квартири 4)укладення договорів щодо іншого цінного майна 5)управління нерухомим майном або майном, яке потребує постійного управління, власником якого є підопічна недієздатна особа 6)передання нерухомого майна або майна, яке потребує постійного управління, власником якого є підопічна недієздатна особа, за договором в управління іншій особі

90.Видача піклувальнику дозволу на надання згоди особі, дієздатність якої обмежена, на вчинення правочинів щодо: 1)відмови від майнових прав підопічного 2)видання письмових зобов'язань від імені підопічного 3)укладення договорів, які підлягають нотаріальному посвідченню та (або) державній реєстрації, в тому числі щодо поділу або обміну житлового будинку, квартири 4)укладення договорів щодо іншого цінного майна.

91.Надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.

92.Надання державної допомоги: 1)у зв'язку з вагітністю та пологами особам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування 2)при народженні дитини 3)при усиновленні дитини 4)на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування 5)на дітей одиноким матерям.

93.Надання державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам.

94.Надання надбавки на догляд за інвалідами з дитинства та дітьми-інвалідами.

95.Надання державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю.

96.Надання державної соціальної допомоги на догляд.

97.Компенсаційна виплата фізичній особі, яка надає соціальні послуги.

98.Надання щомісячної компенсаційної виплати непрацюючій особі, яка здійснює догляд за інвалідом I групи або за особою, яка досягла 80-річного віку.

99.Надання грошової допомоги особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним.

100.Призначення щомісячної адресної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг.

101.Призначення одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичних операцій, бойових дій та збройних конфліктів.

102.Призначення одноразової грошової/матеріальної допомоги інвалідам та дітям-інвалідам.

103.Призначення одноразової компенсації: 1)сім'ям, які втратили годувальника із числа осіб, віднесених до учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, та смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою; 2)дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт; 3)батькам померлого учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою

104.Призначення грошової компенсації: 1)вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад інвалідам війни та прирівняним до них особам 2)інвалідам замість санаторно-курортної путівки 3)вартості проїзду до санаторно-курортного закладу (відділення спінального профілю) і назад особам, які супроводжують інвалідів I та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку 4)вартості самостійного санаторно-курортного лікування інвалідів 5)замість санаторно-курортної путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи.

105.Видача дозволів на порушення об'єктів благоустрою або відмови в їх видачі, переоформлення, видачі дублікатів, анулювання дозволів.

106.Проведення обстежень зелених насаджень, оформлення і надання відповідних документів на їх видалення.

107.Видача ордерів, договорів на одержання квартир, кімнат з державного, комунального, соціального житлових фондів.

108.Видача довідки про перебування громадянина на квартирному обліку при міськвиконкомі для одержання пільгового молодіжного кредиту.

109.Видача довідки про перебування громадянина на квартирному обліку при міськвиконкомі.

110.Оформлення документів з питань квартирному, соціального обліків та обліку на одержання кімнати в гуртожитку.

- 111.Видача дубліката свідоцтво про право власності на житло.
- 112.Укладення договору оренди нерухомого майна.
- 113.Надання дозволу на проведення гастрольних заходів.
- 114.Видача копій рішень (витягів з рішень) Конотопської міської ради.
- 115.Видачі витягів з протоколів засідань постійних комісій Конотопської міської ради.
- 116.Видача витягу з протоколу пленарного засідання Конотопської міської ради.
- 117.Видача довідки про склад зареєстрованих у житловому приміщенні осіб (в тому числі для мешканців приватного сектору).
- 118.Реєстрація місця проживання/перебування.
- 119.Внесення до паспорта громадянина України зміни назви вулиці.
- 120.Видача довідки про зняття з реєстрації місця проживання.
- 121.Видача довідки про реєстрацію місця проживання/перебування.
- 122.Надання за зверненням фізичних та юридичних осіб інформаційної довідки з Державного реєстру прав в паперовій формі.
- 123.Надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки.
- 124.Надання містобудівних умов і обмежень.
- 125.Надання рішень про присвоєння, зміну адреси.
- 126.Надання довідки про віднесення (не віднесення) об'єкта до категорії пам'яток архітектури.
- 127.Надання видачі дозволу на розміщення зовнішньої реклами та подовження терміну дії дозволу.
- 128.Видача витягів з рішень виконавчого комітету Конотопської міської ради з питань переведення дачних і садових будинків, що відповідають державним будівельним нормам, у жилі будинки.
- 129.Надання висновку про погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки.

130.Видача витягів з рішень виконавчого комітету Конотопської міської ради з питань переведення житлових нежитлових приміщень у категорію нежитлових.

131.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про зміну цільового призначення земельних ділянок.

132.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про передачу в оренду земельної ділянки.

133.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про надання в постійне користування земельних ділянок.

134.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про передачу у власність земельної ділянки, що перебуває в комунальній власності.

135.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про проведення експертної грошової оцінки земельної ділянки.

136.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про продаж земельних ділянок комунальної власності.

137.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про подовження договору оренди земельної ділянки.

138.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про припинення договору оренди земельної ділянки.

139.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки.

140.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про внесення змін до діючих договорів оренди земельних ділянок.

141.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про припинення права користування земельною ділянкою.

142.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про надання згоди на передачу в суборенду земельної ділянки (її частини).

143.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про надання дозволу на розроблення технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості).

144.Надання рішення Конотопської міської ради (витягу із рішення) про погодження технічної документації із землеустрою щодо поділу та об'єднання земельних ділянок.

145.Надання рішення (витягу з рішення) про втрату чинності деяких пунктів рішень Конотопської міської ради, Сумської міської ради народних депутатів, виконавчого комітету Сумської міської ради народних депутатів.

146.Надання дозволу на укладення договору дарування житла (майна) батькам, які мають малолітніх (неповнолітніх) дітей

147.Надання дозволу на виділення частки майна у спільній сумісній власності малолітньої (неповнолітньої) дитини

148.Надання дозволу на укладення договору купівлі, продажу житла, яке на праві приватної власності (користування) належить малолітній (неповнолітній) дитині

149.Надання дозволу на зміну прізвища дитини

150.Надання дозволу на укладення договору міни житла, майна, право власності (користування) яким має малолітня (неповнолітня) дитина

151.Надання дозволу на заставу майна, житла, власником (співвласником) якого є малолітня (неповнолітня) дитина

152.Про надання висновку органу опіки та піклування щодо визначення місця проживання дитини

153.Про влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування до прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу.

154.Надання дозволу на перепоховання.