

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

студента Крайтора Павла Петровича

академічної групи 281м-21з-1 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: «Напрями вдосконалення комунікативної діяльності органів
місцевої виконавчої влади»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Липовська Н.А.			
розділів:				

Рецензент:				
------------	--	--	--	--

Нормоконтролер:	Вишневська О.В.			
-----------------	-----------------	--	--	--

Дніпро
2022

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи ступеня магістра на тему «Напрями вдосконалення комунікативної діяльності органів місцевої виконавчої влади».

80 стор., 2 табл., 91 джерело.

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ ПІДРОЗДІЛИ, ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ, РЕЙТЕРИ, ІНФОРМАЦІЙНА ВІДКРИТІСТЬ.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, які складаються у сфері комунікацій з громадськістю в Україні.

Предмет дослідження є напрями вдосконалення комунікативної діяльності органів місцевої виконавчої влади.

Мета дослідження – визначення напрямів забезпечення інформаційної відкритості органів місцевої виконавчої влади.

У першому розділі досліджуються підходи щодо дослідження інформаційної відкритості публічної влади. Другий розділ присвячено дослідженню пріоритетів забезпечення інформаційної відкритості як умови підвищення ефективності діяльності органу влади. У третьому розділі розглядаються можливості та рекомендації щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевої виконавчої влади.

Сфера практичного застосування результатів роботи – органи місцевої виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, інститути громадянського суспільства.

ABSTRACT

Explanatory note of the master's degree qualification thesis on the topic «Directions for improving the communication activities of local executive authorities».

80 pages, 2 tables, 91 sources.

INFORMATION AND COMMUNICATION UNITS, BODIES OF THE EXECUTIVE GOVERNMENT, INFORMATION AND ANALYTICAL ACTIVITIES, PUBLIC RELATIONS, REPORTERS, INFORMATION OPENNESS.

Object of research – public relations that are formed in the field of communications with the public in Ukraine.

Subject of research – directions for improving the communication activities of local executive authorities.

The first chapter explores approaches to the research of information openness of public authorities. The second section is dedicated to researching the priorities of ensuring information openness as a condition for increasing the efficiency of the government's activities. The third section examines opportunities and recommendations for improving the information and communication activities of local executive authorities.

Scope of practical application – bodies of local executive power, bodies of local self-government, institutions of civil society.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІДКРИТОСТІ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....	9
1.1. Інформаційна відкритість як принцип діяльності органів публічної влади.....	9
1.2. Роль та механізми інформаційної роботи органів місцевої виконавчої влади	23
РОЗДІЛ 2	
ІНФОРМАЦІЙНА ВІДКРИТІСТЬ ЯК УМОВА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ ВЛАДИ.....	33
2.1. Вплив інформаційної відкритості на формування іміджу органу влади.....	33
2.2. Сучасні тенденції розвитку форм інформування громади.....	44
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ.....	56
3.1. Зарубіжний досвід впровадження інформаційної відкритості та можливості його використання в Україні	56
3.2. Удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності виконавчих органів місцевих рад	65
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81

ВСТУП

Важливість процедури доступу громадян до інформації щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування зумовлена демократичними змінами в порядку публічного управління в Україні. Довіра до діяльності органів місцевого самоврядування здебільшого залежить від того, наскільки ефективно буде працювати інформаційно-комунікативний підрозділ виконавчих органів місцевої ради. Тому здійснення ефективної інформаційно-комунікативної діяльності органами місцевого самоврядування особливо в контексті реалізації децентралізаційних процесів в Україні є актуальним та багатофункціональним завданням, яке постає перед органами місцевої виконавчої влади.

Необхідність на сучасному етапі впровадження новітніх технологій і системи електронного урядування для покращення відкритості публічного управління спонукає українських дослідників і практиків до наукового та правового аналізу урегулювання доступу до публічної інформації в діяльності органів влади та місцевого самоврядування.

Проблема формування та ефективної реалізації інформаційної стратегії органів публічної влади, впровадження інформаційно-комунікативних технологій у сферу державного управління становить значний науковий інтерес і є предметом наукових розробок як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Дослідження інформаційного суспільства започатковане ще у працях Д. Белла, М. Кастельса, М. Тоффлера, І. Масуда, К. Хілла.

Серед українських авторів, які зробили значний науковий внесок у дослідження інформаційного простору, інформаційної політики, державних комунікацій, інформаційної діяльності органів публічної влади, необхідно зазначити В. Дрешпака, В. Куйбіду, А. Ліпенцева, Є. Нужного, О. Орлова, А. Семенченка, В. Степанова, В. Троня, П. Шпигу, С. Чукут.

Конституцією України передбачено право громадян впливати на якість роботи державного апарату, рівень освіченості і правосвідомості політиків, які

ухвалюють політичні рішення, а також мати змогу слідкувати за діями представників органів державної влади та місцевого самоврядування шляхом відкритого доступу до їх діяльності, особливо якщо наслідком цих дій є зміни в їх правах і свободах.

Така відкритість розуміється науковцями як прозорість на противагу дискретності; винятковість конфіденційного та секретного характеру діяльності органів публічної влади; набрання законної сили тільки після офіційного опублікування; підлеглисть публічних адміністрацій зовнішньому контролю; обов'язкове обґрунтування та наведення підстав ухваленого рішення особі, чії права або законні інтереси зачіпаються з його прийняттям тощо [2, с. 277].

Проте, термін відкритість влади не можна зводити до взаємин між владою та окремими громадянами. За цим необхідно бачити певні суспільні інституції, які забезпечують і здійснюють тиск на владу, забезпечують певну спрямованість влади і, нарешті, формують всю архітектуру владної системи стосовно громадянина.

Установлення зворотного зв'язку з громадськістю, публічного діалогу, партнерських відносин органів державної влади, місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства, підвищення ефективності механізму залучення громадськості до розроблення та реалізації державної політики – питання першочергової ваги, від яких залежатимуть усі подальші дії влади.

Незважаючи на значний науковий інтерес до проблеми, не достатньо дослідженими залишились окремі аспекти. Зокрема йдеться про засади забезпечення інформаційної відкритості органів місцевого самоврядування, підходи до організації та ефективної діяльності інформаційно-комунікативних підрозділів виконкому місцевих рад та їх співпрацю з іншими підрозділами органів місцевого самоврядування, діджіталізацію місцевого самоврядування.

Метою магістерської роботи є визначення напрямів забезпечення інформаційної відкритості органів місцевої виконавчої влади.

Для досягнення мети було поставлено такі завдання:

- дослідити стан наукової розробки проблеми забезпечення інформаційної відкритості публічної влади;
- охарактеризувати роль та механізми інформаційної роботи органів місцевої виконавчої влади;
- вивчити зарубіжний досвід впровадження інформаційної відкритості;
- визначити вплив інформаційної відкритості на формування іміджу органу влади;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку форм інформування громади;
- запропонувати шляхи удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності виконавчих органів місцевих рад.

Об'єктом дослідження – суспільні відносини, які складаються у сфері комунікацій з громадськістю в Україні.

Предметом дослідження є напрями вдосконалення комунікативної діяльності органів місцевої виконавчої влади.

– Методи дослідження. З урахуванням поставлених завдань використовувались загальнонаукові та відповідні спеціальні методи дослідження: метод аналізу документів для дослідження інформаційної відкритості органів публічної влади, структурно-функціональний аналіз – для оцінки сучасного стану системи забезпечення інформаційної відкритості органів місцевої виконавчої влади в Україні, порівняльний аналіз під час вивчення європейського досвіду організації та впровадження забезпечення інформаційної відкритості органів місцевої виконавчої влади; системний аналіз – для визначення інституційно-правових засад державної інформаційної політики та інші.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІДКРИТОСТІ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Інформаційна відкритість як принцип діяльності органів публічної влади

Актуальність проблеми відкритості органів державної влади, місцевого самоврядування та участі громадськості в здійсненні державної регуляторної політики зумовлена, насамперед, особливостями сучасного стану реалізації регуляторної політики та впровадження регуляторної реформи. Головною ознакою останнього часу була інформаційна закритість регуляторних органів, що зумовило незначну участь громадськості у виробленні та реалізації державної політики. Здебільшого це було зумовлено небажанням органів влади та місцевого самоврядування залучати громадськість до обговорення проектів рішень.

У такий спосіб порушувалися права громадян, передбачені ст. 38 Конституції України, відповідно до якої громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами. Існує кілька законодавчих та нормативно-правових документів, які регламентують право громадян на інформацію та участь у виробленні та реалізації державної політики, проте це не вирішує проблеми, про що свідчить прийняття останнім часом нових нормативно-правових актів, які регламентують питання підвищення відкритості органів державної влади та місцевого самоврядування. Проблемні питання впровадження державної регуляторної політики були предметом досліджень Ю. Єханурова [64], К. Ляпіної [65], В. Нанівської [42], О. Кужель [30] та в роботах інших авторів. Окремі питання змін у державному управлінні, відкритості діяльності центральних органів виконавчої влади та реалізації регуляторної реформи досліджувалися у роботах Д. Ляпіна [36].

Саме в зазначених працях було приділено увагу проблемам залучення громадськості до впровадження державної регуляторної політики в Україні. Причому в роботах указаних дослідників визначалося, що безпосередня участь громадськості під час розробки та впровадження рішень державної влади та місцевого самоврядування дасть змогу забезпечити баланс інтересів держави, підприємців та громадян, зробити регуляторну політику прозорою та передбачуваною для суб'єктів господарської діяльності.

Але поза увагою дослідників залишився аналіз чинної нормативно-правової бази щодо забезпечення відкритості діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування та участі громадськості в розробці державної політики, підготовки рішень та їх упровадження. Більш значну увагу дослідженню правових форм залучення громадськості до регуляторної діяльності державних установ приділено в дослідженнях Т. Кравцової [25; 26]. Проте стан реалізації регуляторної політики залежить від рівня забезпечення відкритості та прозорості органів державної влади, місцевого самоврядування та залучення громадськості до розробки державних рішень та не залишився поза увагою українських громадських організацій. З метою інформування громадськості про результати здійснення державної регуляторної політики та рівень відкритості органів влади було запроваджено незалежні моніторинги.

Ці моніторинги здійснювалися різними громадськими організаціями за власними методиками, але найбільш популярними темами їх досліджень стали відкритість органів державної влади та рівень виконання вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [55]. Такі моніторинги провели Аналітичний центр «Академія» [39], Комісія «Блакитної стрічки» ПРООН [9], інші НДО [7; 16]. На постійній основі з 2004 р. моніторинг (кожні два місяці, щоквартальний, піврічний) рівня виконання вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» центральними органами виконавчої влади здійснюється Інститутом Конкуレントного Суспільства, місцевими органами

виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, Дніпропетровським координаційно-експертним центром з питань регуляторної політики [35].

Також значну увагу дослідженню рівня відкритості та інформаційного наповнення офіційних веб-сторінок органів влади приділяється аналітично-дослідницьким центром «АНОД» [41]. Проведений аналіз останніх досліджень рівня інформаційної відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування під час впровадження державної регуляторної політики, а також публікацій у цій сфері дає змогу зробити висновок, що відсутнє дослідження сучасної нормативно-правової бази щодо забезпечення інформаційної відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, залучення громадськості до процесу розробки та прийняття державних рішень. Слід зауважити, що регуляторна політика за своєю ідеологією, за своїм поширенням практично на всі органи державної влади, рішення яких стосуються інтересів суб'єктів господарювання, має стати підґрунтям для перебудови системи державного управління, основним інструментом, що забезпечить нову якість системи державного управління.

Розглянемо нижче деякі існуючі нормативно-правові документи, які регламентують питання відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування та участі громадян у виробленні та реалізації державної політики. Доступ громадян до інформації в Україні гарантується Конституцією України, а на практиці найбільш часто застосовуються процедурні норми законів України «Про звернення громадян» та «Про інформацію», останній закріплює право громадян України на інформацію, закладає правові основи інформаційної діяльності. А з вересня 2003 р. громадяни отримали нове нормативно-правове забезпечення, яке гарантує право на отримання інформації від органів публічної влади – Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [55].

З метою розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу громадян до цієї мережі, ефективного використання її можливостей для розвитку вітчизняної науки,

освіти, культури, підприємницької діяльності, зміцнення міжнародних зв'язків, належного інформаційного забезпечення здійснення органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, повнішого задоволення потреб міжнародного співтовариства в об'єктивній, комплексній інформації щодо різних сфер суспільного життя в Україні, а також вирішення інших завдань було прийнято Указ Президента України від 31 липня 2000 р. № 928 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні».

З метою поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами та на вільний доступ до інформації про діяльність органів державної влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів було прийнято Указ Президента України від 17 травня 2001 р. № 325/2001 «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади». Прийнятий 11 вересня 2003 р. Верховною Радою України Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» завершив процес законодавчого закріплення положень державної регуляторної політики та поширення їх на всі господарські відносини, що було вимогою ефективної реалізації регуляторної реформи.

Принципами державної регуляторної політики є: доцільність; адекватність; ефективність; збалансованість; передбачуваність; прозорість та врахування громадської думки. Слід відзначити, що закон для досягнення своєї мети передбачає широкі процедури поширення інформації і у ст. 5 визначає, що оприлюднення інформації про здійснення регуляторної діяльності є інструментом забезпечення державної регуляторної політики. Відповідно до вимог закону запропоновано нову ідеологію інформаційного забезпечення відкритості та прозорості публічної влади – регуляторні органи (органи державної влади та місцевого самоврядування, визначені у ст. 1 закону) зобов'язані оприлюднювати визначений законом обсяг інформації (закон також

визначив її зміст та порядок оприлюднення). При цьому закон визнав у ст. 25, що орган юстиції має відмовити у реєстрації регуляторного акта, щодо якого не була дотримана процедура його підготовки та оприлюднення необхідної інформації.

Відповідно до вимог закону повинно проводитися відстеження результативності дії кожного регуляторного акта. Це відстеження здійснюється послідовно: спочатку має бути виконане базове відстеження, яке здійснюється або до дня набуття цим регуляторним актом чинності, або ж відразу після. Повторне відстеження результативності здійснюється через рік від дня набуття чинності, якщо регуляторним органом, що його видав, не встановлений більш ранній термін. Принциповою вимогою забезпечення здійснення державної регуляторної політики є оприлюднення всіх проектів регуляторних актів разом із відповідним аналізом регуляторного впливу [55].

Усі зазначені процедури повинні були підвищити рівень відкритості та забезпечити прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Відповідно до ст. 6 закону громадяни, суб'єкти господарювання, їх об'єднання та наукові установи, а також консультативно-дорадчі органи, що представляють інтереси громадян і суб'єктів господарювання, мають право:

- подавати до регуляторних органів пропозиції щодо необхідності підготовки проектів регуляторних актів, брати участь у їх розробці;
- подавати зауваження та пропозиції щодо оприлюднення проектів регуляторних актів, брати участь у відкритому обговоренні питань, пов'язаних із регуляторною діяльністю;
- бути залученими регуляторними органами до підготовки аналізів регуляторного впливу та експертних висновків щодо регуляторного впливу і відстеження результативності регуляторних актів або самостійно проводити таку роботу та подавати відповідні пропозиції регуляторним органам;
- одержувати від регуляторних органів у відповідь на свої звернення інформацію щодо їхньої регуляторної діяльності.

Таким чином, відбулося підвищення ролі громадських організацій та об'єднань громадян у виробленні державної політики та надання їм відповідних повноважень. Процес підготовки регуляторних актів мав стати прозорим, діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування – прозорою, що дозволило б підвищити відповідальність посадових осіб регуляторних органів за прийняття необґрунтованих, економічно недоцільних рішень та нових регулювань. Свідоме невиконання протягом 2004 р. вимог закону органами державної влади, які створювали ілюзію реалізації засад регуляторної політики, відсутність методичного забезпечення, досвіду, брак фахівців, наявність великої кількості застарілих регуляторних актів, відсутність коштів у бюджетах на здійснення заходів з регуляторної політики тощо призвели до формального виконання вимог закону [35; 38].

Для подолання зазначених недоліків та інтенсифікації впровадження державної регуляторної політики було запроваджено стратегію прискореного перегляду регуляторних актів [34; 52]. Відповідно до Указу Президента України від 1 червня 2005 р. № 901/2005 «Про деякі заходи щодо забезпечення здійснення державної регуляторної політики», виданого з метою забезпечення дотримання принципів державної регуляторної політики щодо відповідності форм та рівня державного регулювання господарських відносин реальним потребам та вимогам ринку, досягнення в регуляторній діяльності балансу інтересів суб'єктів господарювання, громадян та держави, – запроваджено порядок прискореного перегляду регуляторних актів щодо їх відповідності принципам державної регуляторної політики [52]. У такий спосіб передбачалося вивільнити існуючу регуляторну базу від недоцільних та необґрунтованих регуляторних актів, прийнятих непрозоро – без обговорення.

Основна робота з приведення нормативно-правової бази регуляторних актів органів виконавчої влади у відповідність до зазначених принципів на 94,5% була завершена до 1 вересня 2005 р. Проте головним чинником, який обумовив позитивний результат, стала участь громадськості у створених робочих групах, до складу яких було включено понад 1 тис. 500 представників суб'єктів

господарювання, об'єднань підприємців, роботодавців, споживачів та науковців [3; 17]. Досягнення таких результатів було б неможливим у випадку пасивної ролі громадськості або виключення її з процесу проведення «регуляторної гільйотини». Завдяки освітнім програмам з питань проведення регуляторної реформи в Україні, які реалізовувалися міжнародними та громадськими організаціями, третій сектор отримав кваліфікованих фахівців з регуляторної політики. Саме завдяки цим фахівцям та представникам підприємців був проведений аналіз існуючої регуляторної бази, складені відповідні переліки, висновки до регуляторних актів та підготовлені пропозиції щодо приведення чинних регуляторних актів у відповідність до принципів державної регуляторної політики.

Ще одним впливовим чинником стала відкритість та прозорість діяльності регуляторних органів. Під час проведення «регуляторної гільйотини» було забезпечено оперативне та вичерпне інформування про результати проведення прискореного перегляду центральними та місцевими органами виконавчої влади, завдяки чому Кабінет Міністрів України мав змогу оперативно вносити відповідні зміни та координувати роботу з проведення «регуляторної гільйотини». Це також дозволило забезпечити ознайомлення широкого загалу громадськості з результатами прискореного перегляду та можливості використання суб'єктами господарювання під час провадження своєї господарської діяльності, норм та правил, що відповідають принципам державної регуляторної політики [3; 34]. На офіційному веб-сайті Держпідприємництва України були оприлюднені переліки регуляторних актів, у той час як на офіційному веб-сайті Кабінету Міністрів України постійно відображалася інформація про хід та результати прискореного перегляду регуляторних актів.

Такого значного позитивного результату вдалося досягти завдяки оперативній роботі офіційних веб-сторінок органів державної влади, що, у свою чергу, стало результатом реалізації Програми «Електронна Україна». Програму «Електронна Україна» презентували в квітні 2003 р. Її попередня вартість – 10-

12 млрд. грн., розрахованих до 2010 р. Фундаментом для побудови електронної України, так званого електронного уряду, став єдиний веб-портал органів виконавчої влади (www.kmu.gov.ua), уведений у дію в листопаді 2002 р., як і було передбачено постановою Кабінету Міністрів України № 1302 [38]. Портал об'єднав і нові, і вже існуючі в Інтернеті державні сервіси, а також інформацію органів влади. Але основною метою функціонування цього порталу є всього лише можливість пошуку певної інформації, документів чи їхніх зразків. У травні 2004 р. свій новий сайт презентувало і Міністерство економіки, де створено інтернет-приймальню, звідки чиновники даватимуть відповіді на запитання громадян. На сайті розміщено інформацію про проекти рішень міністерства, новини, аналітичні дані щодо державної економічної політики, результати і прогнози соціально-економічного розвитку України.

Крім того, сайт міністерства безпосередньо пов'язаний із сайтом уряду, що робить користування простішим. Ряд відомств, таких як ДПА, Казначейство, Нацбанк, Державна митна служба, Пенсійний фонд і навіть окремі структури різних органів влади вже створюють власні корпоративні мережі. Лідирує столиця, де вже цього року передбачається побудова корпоративної міської телекомунікаційної мережі. Однак у цілому те, що пропонується впровадити в Кабінеті Міністрів України, а пізніше в Адміністрації Президента та Верховній Раді, не є електронним урядом. Електронний уряд – це не просто мегапортал, де є інформація про все у країні. Він має являти собою комплекс заходів, які не обмежуються зв'язком чиновників із громадянами через Інтернет, а містять, приміром, переведення документообігу в державних масштабах в електронну форму. Саме тому перші кроки в галузі створення електронного законодавства в країні українські парламентарії почали 2002 р. із законопроектів, які стосуються таких понять, як електронний документообіг, електронний цифровий підпис і електронний обіг цінних паперів [4].

Однак усі проблеми України не тільки в тім, що в ній мало користувачів ПКі електронні платежі теж не повсюдні. Є ще проблема грошей. Фінансувати такий масштабний проект має сам уряд, але нинішнього року навряд чи щось

буде виділено з бюджету. Та й у наступних великих фінансових уливань не варто очікувати. Тендер як генеральний підрядник із реалізації проекту «Електронний уряд України» ще 2001 р. виграла вітчизняна компанія Softline. Допомогу в створенні «Електронного уряду» готові надати Україні такі корпорації, як Intel і «Microsoft». Про готовність допомогти провести інформатизацію окремих галузей, приміром, галузі освіти, заявляють і деякі вітчизняні компанії. Але для цього потрібні гроші [4]. Розрізняють до шести етапів становлення системи електронного уряду. Україна, як і багато інших країн, що розвиваються, перебуває лише на першому етапі, де міністерства й відомства створюють свої сайти, а користувачі Інтернету отримують доступ до інформації про роботу уряду. Досвід інших країн показує, що комп'ютерні технології «Електронного уряду» надзвичайно поліпшують взаємодію владних структур, зменшують їхню непродуктивну роботу.

Не менш важливою є ефективність рішень, які ухвалюють таким чином, оскільки їхні проекти попередньо виставляють на веб-сторінках для громадського обговорення [18]. Завдяки цьому інструменту демократії, який дає можливість громадянину бути поінформованим про рішення влади і впливати на них, вдаватиметься знімати гострі проблеми суспільства, уникати зайвої соціальної напруги. У даний час електронний уряд охоплює чимало різних ІТ-систем, починаючи від закупівель і управління ідентифікаційними картками й закінчуючи електронними історіями хвороб пацієнтів і онлайн-голосуванням [19]. Ця доступна кожному електронна інформаційна система органів виконавчої влади вже діє в багатьох розвинених країнах. Середній рівень використання послуг електронного уряду населенням розвинених країн світу в даний час уже перевищує 26%. Найбільший інтерес для населення становлять електронні сторінки місцевих органів влади: 55% громадян необхідна інформація місцевого рівня, 20% – інформація на рівні району чи області і 25% – інформація міністерств і відомств [19].

Однією з перших країн, в якій з'явився електронний уряд, стала Канада. Сінгапур став другим, а за ним майже відразу ж стали США, Австралія. Інші

європейські країни, серед яких були і Великобританія з Францією, закрили список першої десятки. На сьогодні болгари, завдяки новій ІТ-системі, яка об'єднує паспортний департамент із міністерством внутрішніх справ, поліцією та системою кримінального судочинства, можуть одержати паспорт протягом 5-10 хв. Зазвичай же ця процедура займає як мінімум кілька тижнів. Таким чином, можна констатувати, що зараз в українському суспільстві існує розуміння необхідності зміни суспільних цінностей, простежується прагнення громадськості контролювати процес обговорення, вироблення, прийняття та імплементації рішень стосовно інформаційного суспільства. Проте укази Президента та постанови Кабінету Міністрів України, які стосуються гласності і відкритості органів державної влади, виконуються в Україні не в повному обсязі, а інколи просто ігноруються.

Рівень відкритості діяльності органів державної влади зменшується із зниженням рівня цього органу. Тобто органи місцевого самоврядування найменш відкриті, та їх діяльність найбільш непрозора. Найбільш поширеним механізмом доступу громадян до рішень державної влади залишаються засоби масової інформації, насамперед ті, що фінансуються з державного бюджету. Однак, як показує моніторинг, у місцевій пресі публікується не більше 20-25% усіх рішень та розпоряджень, які приймаються органами влади. До того ж друкуються самі рішення без додатків, що не дає повної ясності про суть рішень, і позбавляє сенсу їх публікацію. Залишаються незрозумілими критерії відбору офіційної інформації для публікацій. Часто вони не є суспільно значущими і використовуються органами влади для власної реклами. Вагомим джерелом отримання інформації про діяльність органів державної влади є мережа Інтернет. Однак великою проблемою залишається інформаційне наповнення, постійне поновлення та зручність у користуванні цими сайтами.

Найбільш широко і ґрунтовно на них представлена довідкова інформація про прізвища і контакти посадових осіб, однак майже ніде не представлена вичерпна база розпоряджень і рішень (хоч інтернет і дозволяє це більшою мірою, ніж друковані ЗМІ). Таким чином, порушується норма указу Президента, де

йдеться про «обов'язковість ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування веб-сторінок та оперативного (не пізніше п'яти робочих днів) розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації, а також необхідність завчасного розміщення на таких веб-сторінках проектів нормативно-правових актів з повідомленням про це засобів масової інформації» [60]. Новини на офіційних сайтах, як і в ЗМІ, мають переважно рекламно-пропагандистський характер і не є достатньо інформативними та актуальними. Поновлення новин є вкрай нерегулярним. Слід зазначити, що інтернет-ресурси органів місцевого самоврядування є значно якіснішими, ніж сайти державних адміністрацій. Однак, як показує досвід, звичайним громадянам не завжди вдається отримати інформацію безпосередньо від державних службовців.

Звичним явищем стало порушення строків відповіді на звернення, часто відповіді є формальними і не містять необхідної інформації або не надаються взагалі. Інформування громадян про діяльність органів державної влади здійснюється також через регулярні прес-конференції посадових осіб, відділи по зв'язках з громадськістю, інформаційні та консультативні центри, організацію «єдиних днів інформування населення», «гарячих телефонних ліній», особисті прийоми, розміщення інформаційних стендів в адміністративних приміщеннях, поширенню відповідних документів по бібліотеках, публікацію звітів посадових осіб. Усі ці заходи тією чи іншою мірою проводяться, однак дуже часто вони мають формальний характер, що не сприяє активній участі в них громадян. Під час безпосередніх зустрічей громадян з представниками органів влади здебільшого йдеться про конкретні проблеми конкретних людей, а питання відкритості влади не порушується. У переважній більшості органів виконавчої влади та місцевого самоврядування обласного рівня функціонують прес-служби, які висвітлюють у місцевих ЗМІ діяльність владних структур, забезпечують їх зв'язок з громадськістю [82]. У своєму дослідженні Т. Кравцова зазначає що,

надання громадськості права ініціювати підготовку проекту нормативно-правового акта, безпосередньо брати участь у його підготовці та узгодженні має декларативний характер [26].

Існуючий досвід співпраці інститутів громадянського суспільства із владою частково підтверджує цю тезу. Дійсно, якщо проект нормативно-правового акта підготовлено відповідно до всіх чинних вимог, навіть виконано аналіз регуляторного впливу до проекту регуляторного акта на належному рівні, це не є запорукою прийняття цього проекту органом влади. В органах влади та відповідальних комісіях знайдеться безліч зауважень до такого проекту, якщо він не узгоджується із баченням керівництва державного органу, і навіть найбільш прогресивний документ не матиме шансів бути прийнятим. Проте право громадськості брати безпосередню участь у підготовці та узгодженні проектів регуляторних актів дозволяє на етапі обговорення проекту та аналізу регуляторного впливу до нього спинити негативний регуляторний акт або зробити його положення більш прийнятними для суб'єктів господарювання шляхом доопрацювання та внесення відповідних змін. Хоча в більшості випадків це буде залежати від бажання та рівня співпраці органів влади та громадськості, а також від рівня прозорості та відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Одним з головних нормативно-правових актів з питань забезпечення відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування під час впровадження регуляторної політики є Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», прийнята з метою поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами і на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів, який було прийнято з метою поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами

і на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів. У п. 8 було визначено перелік інформації, яка розміщується на веб-сайті органу виконавчої влади.

Серед іншого повинна бути розміщена наступна інформація:

- плани підготовки органом проектів регуляторних актів та зміни до них;
- повідомлення про оприлюднення проектів регуляторних актів, проекти цих актів і аналіз їх регуляторного впливу;
- звіти про відстеження результативності прийнятих органом регуляторних актів;
- відомості про регуляторну діяльність органу [60].

Слід зауважити, що відповідно до п. 9 Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації додатково розміщують інформацію про районні, районні у містах Києві та Севастополі держадміністрації, серед яких обов'язково повинна бути зазначена вище інформація. Проте саме ці пункти є найбільш не виконуваними, таким чином зберігається ситуація з непрозорою та непередбачуваною діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. Подолання проблеми низького рівня інформаційної відкритості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування можливе шляхом громадського контролю за виконанням вимог законодавчих та нормативно-правових актів з питань прозорості та відкритості діяльності органів влади, державної регуляторної політики; створення та правового закріплення, регламентація роботи органів влади з громадськістю, внесення відповідних змін до чинного законодавства з метою законодавчого закріплення права громадськості ініціювати підготовку проекту нормативно-правового акта та обов'язку органу державної влади розглянути такий проект, забезпечивши його прийняття, або надати обґрунтування неможливості його прийняття, визначення ключових проблем запровадження державної регуляторної політики, вирішення та подолання

невідповідностей між чинними законами та діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування.

Найбільш зацікавленою стороною в належному виконанні органами державної влади процедур регуляторної політики на сьогодні в країні є інститути громадянського суспільства та громадськість. Рекомендації щодо подолання зазначених проблем полягають:

- у запровадженні інститутів незалежної експертизи рівня відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, якості виконання органами влади вимог законодавчих та нормативно-правових актів;

- постійному висвітленні та оприлюдненні інформації про рівень відкритості органів влади та участь громадськості та інститутів громадянського суспільства у виробленні державної політики, забезпеченні прозорості діяльності органів влади;

- введенні адміністративної відповідальності посадових осіб за невиконання, неналежне виконання, порушення вимог чинних нормативно-правових актів, які регламентують питання оприлюднення інформації про діяльність органів влади;

- поширенні позитивного досвіду та практики участі громадськості у виробленні, реалізації та оцінці державної політики;

- здійсненні постійного незалежного моніторингу виконання державної регуляторної політики всіма органами державної влади та місцевого самоврядування;

- законодавчому закріпленні вимоги обов'язкового розгляду проектів нормативноправових актів, підготовка яких ініційована громадськістю;

- розробці типового регламенту роботи консультативно-дорадчих органів при центральних, місцевих органах державної влади та органах місцевого самоврядування, з метою налагодження систематичної та послідовної співпраці з громадськістю та врахування всіх інтересів;

– проведенні відкритої атестації керівників та заступників керівників органів державної влади та місцевого самоврядування за участю громадських організацій, спілок підприємців.

Цей напрям досліджень вбачається перспективним, ураховуючи значний інтелектуальний потенціал інститутів громадянського суспільства. Подальші дослідження у даному напрямі нададуть змогу побудувати відкриту систему прийняття державно-управлінських рішень та підвищити їх якість, розробити методику оцінки рівня відкритості органів державної влади та місцевого самоврядування, застосовувати заходи, що дозволять запобігти появі необґрунтованих, недоцільних, економічно не вигідних, неприйнятних нормативно-правових актів.

– 1.2. Роль та механізми інформаційної роботи органів місцевої виконавчої влади

– Про важливість належного інформування громади про діяльність влади на усіх її рівнях – від села й селища до держави – сказано й написано чимало. Не бажаючи повторюватись та переповідати очевидне, наведемо все ж визначальні, на наш погляд, мотиви, що роблять системне та грамотне інформування доцільним саме для органів місцевої виконавчої влади. Пряма взаємозалежність відкритості влади та довіри до неї є вагомим причиною для того, щоб приділяти постійну увагу інформаційному складникові у діяльності місцевої влади. Для того, щоб ми довіряли, ми, ясна річ, повинні знати те, що робиться сьогодні й те, що планується на майбутнє.

Такі самі передумови для довіри ставить перед владою громада. Від цього залежить комфорт пересічного члена громади, його впевненість, а отже, стабільність та передбачуваність його стосунків з владою. Образно кажучи, подорож у вагоні з великими вікнами, з яких видно навколишню місцевість, набагато комфортніша за подорож у товарному вагоні із суцільними стінками. Й тут справа не стільки в тому, де жорсткіше, а де м'якше – коли ми бачимо, куди

прямуємо, нам завжди буде комфортніше і безпечніше. Саме тому не слід остерігатися відкритості, не слід уникати достовірності та повноти, навіть коли мова йде про очевидно непопулярні заходи (збільшення платежів, скорочення соціальних програм тощо). Якщо відкрито сказати про причини та наслідки конкретного рішення, а також про те, якими будуть наслідки відмови від нього, то не залежно від сприйняття цього рішення громадою, довіра до влади залишиться. Коли ж інформацію буде подано неповно, спотворено, або посадовці взагалі змовчать, можна бути впевненими: громада з недовірою та негативом поставиться до будь-якого наступного кроку влади, навіть коли він нестиме стовідсоткові вигоди виборцям.

Участь громадян у прийнятті рішень породжує взаємну відповідальність за прийняті рішення. У ряді випадків є потреба в тому, щоб громада виступила співавтором рішення влади. Найприроднішими є прояви громадської участі у прийнятті владних рішень саме на рівні громади. Тут існують вікові вкорінені традиції (віча, сходи), тут пряме народовладдя потребує мінімальних затрат й дає максимальний ефект. Залучення громади до прийняття рішень має носити характер не сумнозвісного «одностайного схвалення», а справжнього свідомого «співавторства», коли і влада, і громада, розуміють проблеми, виклики та перспективи, зважують альтернативи та чесно говорять про ризики. Свідома громада не лише приймає участь у виробленні рішення – вона здатна розділити також відповідальність за це рішення.

Громада, окрім співучасника прийняття рішень, може також виступити порадиником та генератором ідей. Практика ефективного врядування, в тому числі в Україні, знає чимало прикладів, коли оптимальне рішення під час публічного обговорення походило з середовища незалежних фахівців, громадських організацій, просто розумних людей. Річ у тім, що вирішення проблеми не завжди вдається розгледіти з висоти виконкомівського кабінету – може заважати завантаженість іншими справами, а іноді – просто певна специфіка мислення, певні шаблони та стереотипи. Й тут немає нічого, вартого

осуду, – просто це особливість процесу вироблення рішень, де нерідко необхідним є свіжий погляд незамуленим оком.

Отже, місцева влада повинна бути готовою не лише доносити та пояснювати свою позицію – вона також має вміти слухати й коригувати свою позицію, якщо в процесі публічного діалогу виникла нова слушна ідея. В цьому запорука розумного врядування. Оптимальна інформаційна політика позитивно впливає на ефективність управління. Адже добре поінформована громада здатна краще сприйняти та інтерпретувати до місцевих умов владні рішення, а самі дії влади з собою перетворюються на діалог, що в реальних умовах здатен, принаймні, зняти зайві непорозуміння та звинувачення.

Прозорість діяльності місцевої влади є вагомим чинником, що підвищує зовнішню привабливість міста, селища, району в очах інвесторів та донорських організацій. Інвестиції вигідніші там, де заздалегідь відомі зрозумілі правила гри. І в умовах негласної конкуренції громад в інвестиційній площині вдало організована інформаційна робота може стати саме тим доважком, що схилить терези на вашу користь.

Обов'язок інформування органів місцевого самоврядування про свою діяльність прямо впливає з чинного законодавства України. У цьому зв'язку варто передусім згадати Конституцію України, ст. 34 якої гарантує кожній людині та громадянину право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір. У свою чергу, ст. 57 Основного Закону гарантує кожному право знати свої права і обов'язки. Закони та інші нормативно-правові акти, що визначають права і обов'язки громадян, мають бути доведені до відома населення у порядку, встановленому законом – в інакшому разі вони є нечинними.

Базовий для муніципального врядування законодавчий акт – Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» серед основоположних принципів місцевого самоврядування визначає принципи народовладдя і гласності (ст. 4).

Таблиця 1.1

Чинні законодавчі акти

	Законодавчий акт	Стаття	Основний зміст положень
1	Конституція України	ст. 34, 57	Право вільного збирання, використання та поширення інформації, право громадян знати про свої права та обов'язки
2	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»	ст. ст. 4, 7-9, 13,14,42, 59	Принцип гласності місцевого самоврядування, засади проведення загальних зборів громадян, громадських слухань, здійснення місцевих ініціатив, оприлюднення актів місцевого самоврядування
3	Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації»		Загальні засади співпраці ЗМІ та органів місцевого самоврядування, діяльності інформаційних служб органів місцевого самоврядування, порядок висвітлення діяльності аудіовізуальними та друкованими ЗМІ
4	Закон України «Про інформацію»	ст. ст. 1-10, 28-37	Загальні засади доступу до інформації, режиму доступу (відкрита інформація та інформація з обмеженим доступом), надання та розгляд запитів про доступ до інформації та до офіційних документів
5	Закон України «Про звернення громадян»		Механізми реалізації права громадян на звернення до органів влади та механізми розгляду звернень громадян
6	Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»	ст. 5-10, 11-14	Обов'язок оприлюднення регуляторних актів та інших документів у сфері регуляторної діяльності
7	Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»	ст. 8	Формування єдиної інформаційної політики з питань дозвільної системи у сфері господарської діяльності, оприлюднення та вільний доступ до необхідної суб'єктам господарювання інформації для провадження ними господарської діяльності
8	Закон України «Про планування і забудову територій»	ст. 9, 30-2, 30-3, 30-4, 30-5, 30-6	Порядок оприлюднення містобудівної документації та її громадського обговорення
9	Закон України «Про житлово-комунальні послуги»	ст. 7, 11, 16, 20, 21, 27,28	Засади інформування громадян та громадського контролю у сфері житлово-комунальних послуг, публічності проведення конкурсів на надання послуг
10	Закон України «Про запобігання корупції»	ст. 5	Заборона державним службовцям та іншим особам, уповноваженим на виконання функцій держави, відмовляти фізичним та юридичним особам в інформації, надання якої передбачено правовими актами, умисно затримувати її, надавати недостовірну чи неповну інформацію
11	Бюджетний кодекс України	ст. 28	Доступність інформації про бюджет та його виконання

Певно, не підлягає доведенню теза, що однією з неодмінних умов народовладдя є належне інформування громади. Вказаний Закон також закріплює механізми безпосередньої участі громадян у місцевому самоврядуванні: місцеві референдуми, громадські слухання, загальні збори громадян за місцем проживання, місцеві ініціативи, участь в органах самоорганізації населення. Крім того, ст. 59 Закону встановлює обов'язок органів місцевого самоврядування та їх посадовців доводити до відома населення власні акти, а також право громадян одержувати копії таких актів, а ст. 42 Закону зобов'язує сільського, селищного, міського голову оприлюднювати затверджені відповідною радою програми, бюджет та звіти про їх виконання. Нижче подаємо відомості про основні чинні законодавчі акти, які встановлюють обов'язки органів місцевого самоврядування щодо інформування про їх діяльність.

Успішна інформаційна діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування є нині необхідною умовою існування та розвитку незалежної держави. Саме від спроможності державного апарату на підставі отриманої інформації формувати сенси залежить майбутнє країни. Зусилля щодо інформування населення про діяльність держави значно сприяють становленню громадянського суспільства, насамперед, через формування відповідних громадських настроїв і уподобань [68, с. 250]. В інформаційній сфері науковці відводять пріоритетну роль у формуванні і свідомого громадянського суспільства, і майбутнього країни загалом. Однак дослідник ставить в один ряд і органи державної влади, і органи місцевого самоврядування. На нашу думку, останні несуть найбільшу відповідальність за суспільні настрої, адже держава починається з невеликих населених пунктів. І хоч інформаційні служби органів місцевого самоврядування керуються принципами державної інформаційної політики, однак вони все ж мусять вміти подати інформацію так, як буде більш доступно й зрозуміло для жителів того чи іншого регіону, міста, області. В Україні «сформульовано й закріплено законодавчо основні принципи, завдання та стратегічні напрями державної інформаційної політики, сформовано державні

інституції відповідної компетенції, ухвалено цілу низку концепцій, програм та планів дій. Водночас, на рівні практичної реалізації інформаційна політика держави в сучасній Україні відзначається спорадичністю, різноспрямованістю, нескоординованістю діяльності різних відомств, непослідовністю та непрозорістю в реалізації намічених заходів» [1]. Це вже напряду залежить від незрозумілого правового регулювання інформаційної діяльності органів місцевого самоврядування.

Не менш важливу роль відіграє і співпраця міської влади з громадськими організаціями та активними лучанами, що прагнуть жити в розвиненому місті та отримувати якісні адміністративні послуги. Тож міський голова та виконавчі органи роблять все необхідне, щоб показати, що надання якісних адміністративних послуг, прозорість та відкритість, сучасне управління з використанням новітніх технологій залишаються їх пріоритетами.

Утвердження громадянського суспільства неможливе без активної і небайдужої позиції засобів масової комунікації, які відіграють найважливішу роль у забезпеченні громадського контролю за діяльністю влади на місцевому рівні. На сьогодні ця роль в Україні ними виконується неефективно. «У регіонах багато ЗМІ орієнтовані на обслуговування поточних інтересів влади. Центральні засоби масової інформації хоча і є більш вільними, але й вони поки що не стали гідним громадським контролером держави. Тому сьогодні головними завданнями є отримання ЗМІ фінансово-економічної самодостатності та забезпечення цивілізованої конкуренції на ринку мас-медіа» [29].

Залежно від засобів, які використовуються у конкретних механізмах державного управління, вони можуть бути політичними, економічними, соціальними, організаційними та правовими, а також комплексними відповідно до основних сфер суспільної діяльності [44, с. 376].

Як було нами вказано вище, для реалізації поставленого завдання потрібне першочергове застосування організаційних, організаційно-правових, інформаційних, методичних, програмно-технологічних засобів. Також робота з інформаційного забезпечення зазначеної діяльності вимагає відповідних

фінансових витрат, а також застосування інших заходів економічного характеру. Упровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг необхідно також розуміти як певну інновацію в управлінні місцевими справами певної територіальної громади або регіону.

Процес інновації в регіональному управлінні розглядається І. Дегтярьовою як діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, що спрямована на отримання регіоном 21 певних соціальних та економічних результатів на основі розроблення й реалізації нестандартних управлінських рішень для досягнення цілей розвитку регіону. Серед таких інновацій називаються нові організаційні структури, фінансові, інформаційні та інші механізми управління регіональним розвитком, нові підходи у взаємодії з громадськістю, бізнесом тощо.

У цілому інновації в регіональному управлінні використовуються для досягнення певних цілей на різних рівнях, а саме: для розв'язання суперечностей і реалізації стратегічних завдань безпосередньо в самій системі регіонального управління з метою оновлення структур, форм і системи методів діяльності; в економіко-соціальній системі регіону для оновлення підходів щодо стимулювання розвитку регіону та в зовнішньому середовищі регіону з метою оновлення підходів до взаємодії з суб'єктами цього середовища [8, с. 117].

Отже, для інноваційної за своїм характером діяльності особливо важливими є організаційні, економічні, інформаційні механізми. З урахуванням зазначеного можемо розглянути механізми, які потрібно застосовувати для впровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг. Попередній аналіз загальної ситуації у даній сфері в Україні в цілому свідчить про необхідність застосування усіх можливих механізмів. Опишемо ці механізми у порядку їх важливості, починаючи з базових. Політичні механізми мають передбачати прояв політичної волі керівництвом органів місцевого самоврядування та її громадської підтримки для упровадження інновацій, пов'язаних з

удосконаленням системи надання муніципальних послуг. На наше переконання, застосування цього механізму відкриває шлях до більш ефективного застосування інших механізмів.

Досвід багатьох міст, областей України доводить, що впровадження сучасних систем інформаційного забезпечення діяльності з надання муніципальних послуг починалося з політичних рішень місцевих лідерів. Також політичні механізми мають передбачати формування єдиної державної технічної політики щодо інформаційного забезпечення зазначеної діяльності, єдиних стандартів, що дозволить інтегрувати місцеві сегменти в загальнодержавну інформаційну систему з надання публічних послуг. Правові механізми також є одними з основних, але їх застосування на місцевому рівні багато в чому обмежується наявними повноваженнями органів місцевого самоврядування. Адже іноді впровадження нових технологій інформаційного забезпечення процесу надання/отримання муніципальних послуг гальмується через недосконалість, застарілість чинних законів. Це, зокрема, стосується практики надання ряду адміністративних послуг в електронній формі.

В органів місцевого самоврядування для реалізації цього механізму є лише можливість ініціювати необхідні зміни в законодавстві. Також правові механізми мають забезпечити дотримання визначених законом прав осіб, яким надаються послуги, та встановлених процедур цієї діяльності органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами. Організаційні механізми є ключовими для впровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг. Вони в першу чергу полягають у зміні функцій і структури органів місцевого самоврядування та комунальних організацій і підприємств, що будуть пов'язані із введенням в дію даної системи. Проблема їх застосування викликана, як правило, консервативністю існуючої управлінської структури та опором змінам з боку службовців та інших зацікавлених у збереженні статус-кво осіб. Адже широке впровадження інформаційного забезпечення діяльності з надання муніципальних послуг серед іншого має зменшити поле для корупційних

проявів, модернізувати чинні процеси та процедури, а також посилити можливість контролю за якістю надання послуг безпосередньо з боку тих, хто їх отримує.

Економічні механізми мають сприяти як повноцінному впровадженню власне системи інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування, так і приведенню у відповідний стан усієї економікосоціальної системи, де відбувається ця діяльність (територіальної громади або регіону). Мається на увазі застосування регуляторних, фінансових заходів, які б дозволи сформувати необхідні інформаційні ресурси, отримати необхідні інформаційні технології, побудувати чи розвинути існуючу інформаційнокомунікаційну інфраструктуру. Для цього мають застосовуватися інструменти: прямого фінансування, постачання техніки і технологій, економічного стимулювання господарюючих суб'єктів, які надають муніципальні послуги, та суб'єктів, що їх отримують, до участі у спільному формуванні зазначеної системи інформаційного забезпечення. Заходи економічного стимулювання мають бути застосовані також щодо виробників технічних засобів і програмних продуктів, які використовуються в сервісній діяльності органів місцевої влади, а також щодо підприємств, які надають пов'язані з цим комерційні послуги (зокрема, у сфері телекомунікацій).

Максимально високій ефективності застосування вже названих механізмів упровадження інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг також сприятиме застосування окремих соціальних та інформаційних механізмів. Маємо на увазі в першу чергу широку освітню та роз'яснювальну роботу, яку слід проводити як серед посадових осіб місцевого самоврядування і працівників комунальних організацій і підприємств, так і серед громадян.

Упровадження нових технологій до сфери взаємодії громадськості та влади вимагає наявності нових знань і вмінь у представників обох цих сторін. Це може бути досягнуто за рахунок випуску та поширення методичної літератури, інструкцій (у тому числі в електронному вигляді), проведення навчання за

місцем роботи, проживання або отримання послуг. Досвід такої роботи, зокрема за підтримки низки ресурсних організацій, є у тих містах і регіонах України, де вже зараз модернізують інформаційне забезпечення сервісної діяльності місцевих органів влади. Сторони у результаті мають знати свої можливості, права та обов'язки, розуміти переваги нових підходів до організації роботи з надання муніципальних послуг та, зрештою, володіти сучасними інформаційними технологіями.

Таким чином, упровадження новітніх систем інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг в Україні має здійснюватися в умовах комплексного застосування зазначених механізмів.

РОЗДІЛ 2

ІНФОРМАЦІЙНА ВІДКРИТІСТЬ ЯК УМОВА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ ВЛАДИ

2.1. Вплив інформаційної відкритості на формування іміджу органу влади

Поява «е-держави», ознаменувала не усунення старої, традиційної держави, а дозволила спростити її роботу: автоматизувати процеси та дати відкритий доступ до бази даних. Тобто зміни торкнулись як виборчу систему, так і законодавчу діяльність, з'явилися нові стратегії контролю та підвищилась відповідальність всіх гілок влади перед громадянами. Яскравим прикладом успішного впровадження цих технологій є Естонія, яка спростила комунікацію між державою та громадянами, дозволяючи здійснювати основні завдання не виходячи з дому чи офісу.

В країні немає єдиного сховища даних, вся інформація розподілена між різними інституціями. Державні організації можуть обмінюватися даними за допомогою системи X-road, але всі переміщення відстежуються. Кожна дія людини або посадової особи, яка запитує інформацію, залишає слід. При цьому держслужбовці повинні вказувати причину запиту. Якщо вони роблять щось необґрунтоване, громадяни можуть звернутися до Інспекції із захисту даних, яка є підрозділом Міністерства юстиції. Щоб забезпечити інформацію при масових атаках, країна планує створити «цифрове посольство» в дружніх державах.

Зараз важлива інформація зберігається на серверах деяких естонських посольств, але уряд країни збирається піти далі і орендувати добре захищені закордонні сервера, щоб зберігати на них копії всіх важливих баз даних та сервісів. Як наслідок, країна являється першою державою в світі яка ввела електронне громадянство [66]. Тож перехід до електронного урядування, не тільки модернізує процес управління, але й скорочує витрати, які державний бюджет весь час несе.

Наприклад, в США при проведенні виборів діють електронні машини для голосування, які спрощують цей процес як для самої держави, так і для громадян. Завдяки такій інноваційності в системі проведення виборів збільшується явка виборців, яка носить віртуальний характер. Також, це безперечно робить процес вибору доступним і спрощеним, що впливає на впровадження на практичному рівні «електронної демократії». Варто відзначити, що існування «електронної демократії» (е-демократії) безпосередньо залежить від успішної реалізації принципів електронного урядування. Тобто якщо перше поняття це форма державного устрою, де громадяни мають можливість прямої участі в прийнятті державних рішень, то електронне урядування – механізм, який допоможе це реалізувати.

В Україні поняття е-демократії було визначено на державному рівні тільки від 15 травня 2013 розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» [61]. Згідно з цим розпорядженням, стратегія повинна бути реалізована до 2020 року. А у вересні 2017 року КМУ заявив, що запустить в онлайн-режимі близько ста найбільш популярних послуг для громадян і бізнесу.

Процес впровадження е-демократії тривалий і непростий. Українське суспільство, все ще не має належного рівня «інформаційної обізнаності». Але як показує досвід впровадження едемократії в Західних та Східних країнах, такі технології допомагають державі знизити залежність особистісних якостей чиновника при прийнятті рішень, а це вже понесе за собою наслідки скорочення їх кількості, що в більш довгостроковій перспективі – повністю оновить бюрократичний апарат та замінить їх механізми державного управління.

Багато політтехнологів та журналістів, ще на початку 2000-х вважали, що жорстка орієнтація українського уряду на Government to Government (G2G) сприятиме розвитку електронної демократії. Проте невелика частка фінансування цієї програми з боку держави, борги, кредити та ін. ще не дозволили повноцінно зробити поворот державної політики до потреб громадян

(G2C) і бізнесу (G2B). Нова організація роботи влади має нести з собою активне впровадження нових технологічних інновацій в життя українського суспільства.

Досвід країн, які вже реалізували G2C та G2B вражає. Так, наприклад, в США згідно з проведеним дослідженням, на початок 21 століття, продовження ліцензії обходиться в 2 долари. А якщо оформляти через касу – 7 доларів. З огляду на те, що в штаті щорічно надається близько 800 тисяч ліцензій, економія тільки на цій послугі – перевищує 4 мільйони доларів [80, с. 2].

Електронізація системи управління в Україні протягом свого існування піддавалась змінам, які ми можемо побачити завдяки дослідженню «The UN E-Government Development Index» (Індекс розвитку електронного урядування Організації Об'єднаних Націй, далі EGDI), через показники функціонування електронного уряду (оцінка готовності і можливості національних державних структур у використанні інформаційно-комунікаційних технологій для надання громадянам державних послуг, ступінь охоплення та якість інтернет-послуг, рівень розвитку ІКТ-інфраструктури) і громадського капіталу (Індекс електронної участі громадян, далі EPDI) [90]. Так, протягом періоду з 2001(2004) по 2016 рр. Україна зміцнювала свої позиції, хоча мала в рейтингу коливання в показниках. Так, у 2014 році позиції України в індексі EGDI впали, але разом з цим показники в індексі EPDI показали тенденцію зростання, що свідчить про активізацію електронної участі у віртуальному просторі серед громадян і їх готовність в цьому сегменті бути відповідально представленими.

Слід звернути увагу також на те, що показники електронного урядування за два роки після Революції гідності в цілому значно покращились, проте Україна ще має суттєві проблеми та перешкоди на шляху до е-урядування, які слід подолати.

Голова Центру політико-правових реформ І. Б. Коліушко і керівник проектів ЦППР М. С. Демкова, аналізуючи електронне управління як шлях до ефективності та прозорості державного управління, вважають, що Україні для цього нововведення слід вирішити наступні завдання: перше, це впровадження електронного документообігу в органах державної влади і місцевого

самоврядування. Другим завданням є інформування громадян про діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Третім кроком є забезпечення можливості для громадян звертатися до органів державної влади на основі ІКТ, та надання їм адміністративних послуг, на тій же основі [20, с. 32].

Згідно з прийнятими законами «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис» від 2003 р., в українській державі були встановлені основні організаційно-правові засади електронного документообігу [53; 54]. Тобто мета законів полягала в тому, щоб надати електронним документам юридичну силу, що дорівнює паперовим. Передбачалось, що електронний цифровий підпис був би інструментом, який дозволяв би створювати правові основи для електронного документообігу, укладати угоди, регулювати відносини між державними суб'єктами та ін. Але повноцінно впровадити в систему управління електронну систему документообігу поки що неможливо.

Наступною проблемою повноцінного впровадження е-урядування в Україні є проблема фінансування цього процесу. За даними Forbes фінансування програм е-урядування та інформатизації на 2015 рік в Україні становила 2 мільйони гривень, коли, наприклад, в тому ж році в Естонії було виділено 20 мільйонів доларів [81]. Що стосується ІТ-сфери, то за офіційними даними, Україні по праву належить перше місце в Європі за кількістю ІТ-фахівців – понад 100 тисяч фахівців-програмістів. Їх послугами користуються компанії та організації більшості провідних країн світу, і цей попит стабільно зростає, але не в українських кордонах [69].

Також величезним сегментом роботи в області розвитку е-урядування займаються експерти та волонтери, що може бути цілком прийнятним явищем. Однак, цього недостатньо для того, щоб адміністративний апарат відповідав європейським вимогам. Тобто спеціалісти у своїх сферах не відповідають вимогам сучасного електронного управління.

Раніше, державні підприємства не були зобов'язані публікувати фінансову звітність, але з моменту вступу в силу закону «Про відкритість використання публічних коштів» від 15 вересня 2015 року – це стало вимушеним заходом [51].

Співробітники повинні викладати свої квартальні звіти на електронний портал, однак багато хто все ще не знають як це робити. Тому, парламенту слід прийняти ряд законопроектів щодо вирішення цих проблем, а також відкрити постійний орган з моделювання майбутнього держави, тоді просування теми цифрової спільноти зростало б в рази. На думку О. Голобуцького і О. Шевчука проблема також в тому, що в країні процент присутності іноземних компаній ІТ-сектору дуже незначний. Практично не має масштабного просування ІТ інновацій за рахунок їх капіталовкладень.

Недосконалість законодавства зумовлює також недостатню капіталізацію вітчизняних підприємств ІТ-сектора, в тому числі і шляхом штучного уповільнення процесів приватизації галузі. Тобто як вважають автори, це єдина галузь, яка не має потужного лобі на рівні держави [6]. Важливим питанням для України є також проблема прозорості прийняття державних рішень і надання електронних послуг населенню. На нашу думку, застосування електронного управління допоможе реалізувати права громадян на доступ до відкритої державної інформації, підвищивши їх довіру до влади.

Так само варто відзначити, що разом с цим буде забезпечений зворотний зв'язок між владою та суспільством, тобто формування діалогу між акторами публічного процесу, за допомогою подання запиту знизу і відповідної реакції з боку держави. У свою чергу державні інститути при прийнятті законопроектів, мають надавати громадянам ознайомитися з документом, висловлювати власну думку, і тільки потім затверджувати, роблячи процедуру прийняття рішень більш прозорою, практикуючи принципи демократичності та субсидіарності. Яскравим прикладом такого процесу є Ісландія. На тлі різкого сплеску політичної активності громадян у 2009-2010 рр. на перше місце в цій країні вийшли інформаційно-комунікаційні технології.

Острівна держава стала прикладом унікального досвіду електронної участі громадян в обговоренні і розробці проекту «Конституція країни», що представляє собою суспільний краудсорсінг. Щотижня члени Конституційної асамблеї розміщували на спеціальному інтернет-порталі нові положення Конституції, збирали і обробляли пропозиції громадян. При цьому активно використовувалися найбільш популярні соціальні мережі: Facebook, Twitter, YouTube та ін. Всі засідання асамблеї також трансливалися в Інтернеті і були відкриті для онлайн участі.

Використання технології «краудсорсінгу» в розробці ісландської Конституції стало можливим виключно через наявність 95% активних інтернеткористувачів. А решта – це 5% громадян старшого віку, які просто не можуть використовувати ці технології, тож держава дала можливість подати свої пропозиції за допомогою пошти або факсу кожному представнику конституційної ради. Цей проект був вивішений протягом року на онлайн-ресурсі, для громадського обговорення [32, с. 81].

В Україні впливати на процес управління за допомогою онлайн ресурсів поки що можливо лише в обмеженому обсязі. Однією з доступних послуг у сфері електронного управління в українському просторі є електронні петиції. Наприклад, на офіційному сайті інтернетпредставництва президента України, громадяни, зібравши 26 тисяч голосів, можуть пролобіювати свою петицію на розгляд урядом. Такі ініціативи можна реалізувати як на місцевому рівні, так і на загальнодержавному. Проте, проте в своїй більшості вони мають формальний статус і не завжди виконуються. В Україні процес надання електронних послуг населенню ще тільки на початковій стадії у порівнянні з розвинутими в цьому плані державами.

Так, на сайті надання електронних послуг громадянам, українці отримують послуги не в повному обсязі. З широкого списку понад тисячі послуг – працює менше половини. Більшість з них не діє для багатьох областей України. Також в країні все ще залишається проблема номінального функціонування електронного

документообігу. Громадяни продовжують ходити від однієї інстанції до іншої, коли в перспективі це могло б займати не менше 10-20 секунд в інтернеті.

У 2010 році Дніпропетровською та Одеською областями успішно реалізовано пілотний проект упровадження технологій електронного урядування згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01 березня 2010 р. № 360-р «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування», головною метою якого було відпрацювання єдиних стандартів обміну електронними документами. У подальшому формат обміну було затверджено наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20 жовтня 2011 р. № 1207 «Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади. Формат електронного повідомлення», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 15 листопада 2011 р. за № 1306/20044.

Одним із головних стратегічних результатів реалізації програм та проектів інформатизації в області стало створення технічної, технологічної, організаційної та кадрової бази для запровадження пілотного інноваційного проекту з електронного урядування за світовими стандартами «Електронний регіон» для подальшого поширення на всеукраїнському рівні.

Впровадження в Дніпропетровській області програмно-апаратного комплексу електронної взаємодії центрів надання адміністративних послуг, адміністративних органів, дозвільних органів, суб'єктів господарювання та громадян «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг» є одним з ключових проектів «Електронного регіону». Розширення системи відбувається за рахунок підключення новоутворених об'єднаних територіальних громад.

Основними завданнями регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014-2016 роки [13] є нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми; розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів; упровадження технологій е-урядування в

органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону; підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем.

За результатом виконання завдань і заходів: усі райдержадміністрації та районні ради області мають бути підключеними за виділеними каналами до мультисервісної регіональної корпоративної мережі на швидкості на менш 20 мб/с; райдержадміністрації та райради підключені до регіональної системи електронного документообігу, кількість користувачів якої складає понад 700 працівників органів місцевої влади та місцевого самоврядування, а база даних склала понад один мільйон електронних образів документів. У 2017-2019 роках заплановано приєднання до регіональної системи електронного документообігу всіх сільських та селищних рад.

Наразі розроблено проект регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2017-2019 роки. Успішно реалізується проект «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» – www.e-services.dp.gov.ua

У Дніпропетровській обласній державній адміністрації також впроваджено ініціативу «Відкритий бюджет», де можна у відкритому доступі ознайомитися з усіма видатками та доходами бюджету Дніпропетровської області (з трансфертами).

У Соборному районі м. Дніпро активно впроваджуються digital-технології: це і сучасний офіційний портал: <https://sobornarada.gov.ua/uk/> [47], і сторінка у Фейсбучі: <https://www.facebook.com/sobornarada/>, і можливість зворотнього зв'язку з громадою.

Діджиталізація – складова, без якої не уявити успіх жодної сучасної громади. Адже замало просто втілювати зміни – важливо комунікувати з мешканцями, акцентувати увагу на потенціалі, інформувати про плани та результати роботи. Для цього партнер Програми DOBRE ГОSocialBoost розробила платформу Dosvit.

Dosvit – платформа, що допомагає створювати сучасні людиноорієнтовані офіційні вебсайти та адаптувати їх під потреби громади, підключаючи корисні

додатки. При цьому вебсайт перестає сприйматися як просто набір сторінок з інформацією, новинами, даними та контактами.

Офіційний вебсайт громади – можливість побудувати довіру між керівництвом громади, мешканцями, місцевим бізнесом та інвесторами. Вебсайт – візитівка громади, що має справляти гарне враження на усі аудиторії, а також відкриває світові вашу ОТГ.

Платформа Dosvit виникла із співпраці з громадами-учасницями Програми DOBRE. Під час планування платформи команди 36 ОТГ приєдналися до спеціалістів SocialBoost на сесіях з дизайн-мислення та брейнштормів. Разом з ІТ-фахівцями конструювали офіційні вебсайти інноваційного гатунку. Саме представники громад, кожен за своїм профілем, підказали розробникам, які ключові додатки повинні бути у арсеналі платформи Dosvit.

Із використанням платформи представники громади без навичок програмування та дизайну можуть створити власний офіційний вебсайт за кілька днів. Платформа дозволяє адаптувати сайт під потреби ОТГ – додати символіку, обрати кольорову схему із запропонованих, коригувати окремі елементи. До того ж, все працює просто завдяки набору готових шаблонів.

Окрім можливості створити сучасний сайт за усіма технологічними канонами, Dosvit пропонує набір основних додатків, що покликані посилити успіхи громад та продемонструвати реальні результати їх роботи у ключових сферах.

Принципами платформи Dosvit є:

Прозорість та підзвітність. Для побудови довіри між владою та громадянами надзвичайно важливо забезпечити відкритість влади.

- Хто чим опікується в громаді?
- Куди витрачаються кошти з бюджету?
- Що замовляє громада на тендерах ProZorro?

На всі ці питання має бути просто знайти відповідь на сайті громади. Відвідувачі сайту можуть вивчити структуру громади, подивитися, хто за що відповідає серед керівного складу. Громади також отримують доступ до інших

додатків, як відкритий бюджет, E-data тощо, які дозволяють слідкувати за фінансовою складовою роботи – у реальному часі бачити, на що витрачаються податки, як формується бюджет на визначений період.

Партисипація. Залучення громадян до прийняття рішень – беззаперечна необхідність для сучасних громад. Чим простіше громадянам буде брати участь у розвитку громади – тим міцніша довіра формуватиметься до місцевої влади. Платформа Dosvit пропонує додатки, що сприяють залученню мешканців до прийняття рішень на рівні громади. Від бюджету участі до електронних звернень до керівництва громади – такі інструменти спрощують можливість втілення змін у ОТГ.

Місцевий економічний розвиток. Сталий розвиток громад важко уявити без співпраці з підприємцями, інвесторами та туристами. Більшість з них формує своє перше враження про окрему громаду зі знайомства з її вебсайтом. Щоб зробити «знайомство» цікавим, Dosvit передбачає відповідні цільові додатки: реєстр підприємств громади, економічний профіль, інвестиційні проекти та інші. З ними – простіше вивчити громаду під мікроскопом та прийняти рішення про доцільність інвестування у громаду чи започаткування партнерства.

«Сайт є візитівкою громади. Він показує користувачам, що для них працює порядна, активна, спрямована на покращення, та відкрита команда», – зазначає Петро Сегедій, голова Софіївської ОТГ, оцінюючи роботу Dosvit.

Усі додатки за своїм функціоналом покликані висвітлити значимість змін, які впроваджує громада. Крім того, платформа Dosvit розроблена так, що навіть незалежні експерти та ІТ-фахівці можуть інтегрувати свої додатки до вебсайту громади. Таким чином, із часом сформуються повноцінні локальні технологічні спільноти: ІТ-фахівці вже не будуть змушені виїжджати з громади, щоб розвивати свої проекти деінде. Тепер вони отримають нагоду розміщувати власні розробки просто на сайті громади, і розвивати їх спільно з керівництвом ОТГ.

Платформою Dosvit вже користуються громади Програми DOBRE у семи областях: Дніпропетровській, Івано-Франківській, Харківській, Херсонській, Кіровоградській, Миколаївській та Тернопільській [71].

Детальніше із офіційними вебсайтами громад, створеними на платформі Dosvit можна ознайомитися за посиланням: <http://dosvit.org.ua>

Отже, розвиток сфери ІКТ та подальше поширення онлайн технологій в Україні дозволить втілити концепцію сервісної держави в національних ініціативах E-government – держави, що використовує ІКТ для зв'язку та інтеракцією з громадянами та бізнесом, як споживачами його послуг. Розширення доступу громадян і бізнесу до урядової інформації – перш за все в сфері освіти, медичного обслуговування та соціального забезпечення, зайнятості, оподаткування, ліцензування та ведення бізнесу, державних закупівель та державного замовлення, міжнародних торгових операцій, дозволить в подальшому розвивати е-демократію в українському політичному просторі [72, с. 244].

Таким чином, необхідність впровадження електронного управління в Україні є запитом часу, який об'єктивно неможливо ігнорувати і саме тому виявилась потреба в повномасштабному впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій в державну політику, яке б відповідало вимогам суспільства в інформаційний період. Кожна розвинена країна прагне створити всі необхідні умови для перенесення діяльності уряду в онлайн-простір. Але слід пам'ятати, що інтернет не зробив політичний процес і державне управління більш відкритими, а політиків – відповідальними, тому функціонування електронних принципів все ще залежить від відповідальності людей.

2.2. Сучасні тенденції розвитку форм інформування громади

В Україні, відповідно до змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції (зміни набули чинності 28 жовтня 2015 року), е-звернення не розглядається як окремий вид звернень, а є різновидом письмового. Відповідно до цих змін, «письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення)». У зверненні – як написаному на папері, так і відправленому через електронну пошту – має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Зауважимо, що застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Щоправда, на сьогодні законодавчо не закріплено обов'язок органів державної влади та органів місцевого самоврядування надавати відповіді на звернення саме в електронній формі, а також надавати електронні послуги в електронному варіанті.

Іноді можна сплутати е-звернення та е-петиції, адже і те, й інше адресується органам влади і інформує про якусь проблему або вимагає чи ж пропонує її вирішити. Аби не сплутати ці два інструменти електронної демократії, слід зазначити, що в е-зверненні громадянин може писати про проблему, яка стосується його безпосередньо, тоді як петицію можна подавати з приводу будь-яких питань.

По-друге, з е-зверненням громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян,

підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб тощо, тоді як з електронною петицією – лише до визначеного кола суб'єктів (Президент України, Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, орган місцевого самоврядування). Наприклад, можна звернутися до Вищої ради правосуддя, але подати до неї петицію – ні.

По-третє, електронна петиція подається лише через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, а от е-звернення зазвичай подається на електронну пошту або через інші засоби (наприклад, нанесенням якихось проблематичних точок на віртуальну карту абощо).

І, крім того, електронна петиція оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу, якому вона адресується, протягом двох робочих днів і розглядається за умови збору на її підтримку певної кількості підписів впродовж певного терміну. Що ж стосується е-звернення, то воно розглядається так само, як усне або письмове, тож не потребує збору підписів та не обов'язково оприлюднюється.

По-п'яте, реакція на петицію, яка збрала необхідні кількість підписів у відповідні терміни, вимагає зазвичай ухвалення нормативно-правових актів або іншого врегулювання відносно глобальної проблеми (навіть якщо стосується місцевих обставин). А ось на звернення орган влади має надати відповідь та – бажано – вирішити проблему по суті.

В Україні та світі існують різні варіанти реалізації права на е-звернення. Наприклад, так звані crowdmaps (краудкарти) дозволяють продемонструвати всі питання, що потребують оприлюднення та оперативного вирішення: порушення на виборчих дільницях, випадки корупції та хабарництва, розбиті дороги тощо. Зазвичай громадяни зазначають коротко суть проблеми, вказують точку на карті, позначаючи тим самим адресу її виникнення, та прикріплюють за можливості фото- та відеодокази. Прикладом краудкарт є проект «Відкрите місто», на якому жителі мають можливість повідомити про проблеми району чи міста, зазначивши на карті відповідні локації. Портал дає можливість створювати повідомлення про проблему, яке направляється у відповідну структуру; органам

влади оприлюднювати інформацію, а громадянам дізнаватися про офіційні заходи, перекриття руху транспорту, відключення води чи світла та інші зміни в місті; оформити підписку й отримувати інформацію від органів влади про зміни в місті на електронну скриньку; наносити на карту міста корисні об'єкти: лікарні, школи, місця для паркування, туристичні об'єкти, зони безкоштовного wi-fi, пункти прийому батарейок та інші.

«Відкрите місто» було створено в рамках програми EGAP, і до нього долучилися 60 міст України. Наприклад, мешканці Балтської міської ОТГ (Одеська область) відносно активно користуються порталом, повідомляючи про проблеми підтоплення дворів, вкрадені люки та інформуючи й про позитив, зокрема про розклад занять спортивної школи.

До краудкарт можна віднести й досить відомий в Одесі портал «Єдиний центр звернень громадян 1535», де так само можна поінформувати про проблему, визначивши її адресу та додавши фото й відео. Типи проблем на сайті заздалегідь класифіковано: освіта, медицина, спортивні майданчики, дороги, дворові території та багатоквартирні будинки. Станом на початок січня 2019 року на сайті в роботі було майже 8 тисяч звернень. Зазвичай відповідальні за вирішення питання чиновники інформують про результати розгляду або ж вирішення проблеми на цьому ж ресурсі, а також на адресу, яку зазначив громадянин.

Інший варіант обробки е-звернень – це політичні соціальні мережі. Наприклад, GovFaces – платформа для спілкування громадян з європейськими політиками. На цьому ресурсі можна вільно обрати політичного лідера, з яким хочеться поспілкуватись, – і вперед до обговорення. Як повідомляється на сайті, з моменту запуску першої такої платформи в Мексиці її роботу, що сприяє широкомасштабним міжнародним кампаніям, було висвітлено у ЗМІ понад 15 країн.

Найбільш простий і популярний в Україні спосіб надіслати е-звернення – це заповнити онлайн-форми на сайті того чи іншого органу влади. Наприклад, на сайті Львівської міської ради є окрема рубрика «Електронне звернення».

Заповнити таку форму нескладно і недовго, тож впорається і недосвідчений користувач.

Крім того, український уряд має окремий портал – «Урядовий контактний центр», на якому слід зареєструватися та повідомити про свою проблему, після чого отримати відповідь у передбачений законодавством про звернення громадян термін. Крім е-звернень, система також опрацьовує дзвінки громадян на урядові «гарячі телефонні лінії», які, вочевидь, користуються більшою популярністю за інтернет-спілкування.

До речі, країни розвиненої демократії досить пильно ставляться до питань цифрової безпеки – як громадян, так і урядових організацій. Так, у Нідерландах заборонено прикріплювати файли до е-звернень, що надсилаються за допомогою онлайн-форми, а у Канаді, якщо є бажання додати файл, треба не прикріплювати його до онлайн-форми, а надсилати окремо на мейл. У Німеччині ж, наприклад, охочих написати е-звернення попереджують про необхідність тимчасового збереження IP-адреси, з якої воно надійшло.

Органи місцевого самоврядування у своїй діяльності застосовують ряд форм, що передбачають безпосереднє залучення громадян до вирішення питань місцевого життя. Такі форми безпосереднього врядування громади мають глибокі традиції в Україні, більшість з них є загальноновизнаною практикою у державах розвиненої демократії. Разом з тим, з розвитком інформаційних технологій набувають поширення нові методи залучення громади до вирішення питань локального значення.

Чинним законодавством України передбачені такі основні форми безпосередньої демократії у місцевій громаді:

- вибори депутатів місцевих рад, сільських, селищних та міських голів (ст. 141 Конституції України);
- місцевий референдум, дорадче опитування громадян (ст. 69 Конституції України, ст. 7 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»);
- загальні збори громадян за місцем проживання (ст. 8 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»);

- здійснення місцевих ініціатив (ст. 9 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»);
- громадські слухання (ст. 13 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»);
- громадська наукова і науково-технічна експертиза рішень органів місцевого самоврядування (ст. 11 Закону України «Про наукову і науково-технічну експертизу»).

В усіх зазначених проявах прямої місцевої демократії присутня інформаційна складова, що полягає у формулюванні думки громади, яка має юридичну можливість трансформуватися в офіційний документ (рішення референдуму, рішення ради, прийняте в результаті внесення місцевої ініціативи тощо). Крім того, в сучасній практиці місцевого самоврядування набувають поширення інші, альтернативні вияви прямої демократії, спілкування влади та громади, серед яких:

- «прямі телефонні лінії», радіо – та телепередачі у прямому ефірі за участю посадових осіб місцевого самоврядування;
- круглі столи за участю представників місцевої влади та певних цільових аудиторій;
- фокус-групи, спрямовані на вирішення певних заздалегідь поставлених завдань (виробити алгоритм вирішення проблеми, узгодити ідеологію нормативно-правового акта тощо);
- створення дорадчих органів при органах місцевого самоврядування;
- Інтернет-конференції та Інтернет-форуми за участю місцевих посадовців.

Суть громадських слухань розкривається у ст. 13 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», яка визначає громадські слухання як форму реалізації права територіальної громади зустрічатися з депутатами відповідної ради та посадовими особами місцевого самоврядування, заслуховувати цих осіб, порушувати питання та вносити пропозиції щодо питань місцевого значення, що

належать до відання місцевого самоврядування. Відповідно до зазначеного Закону громадські слухання проводяться не рідше одного разу на рік. Виходячи із законодавства, правомірно розрізняти звітні громадські слухання (звіти голови, представлення звіту про виконання місцевого бюджету) та консультативні громадські слухання (обговорення проектів, рішень програм, стратегій тощо). Предметом громадських слухань можуть бути різноманітні питання. На цих слуханнях правомірно порушувати питання, що впливають з економічних та соціальних пріоритетів тієї чи іншої територіальної громади. Так ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» передбачає, що сільський, селищний, міський голова не рідше одного разу на рік звітує про свою роботу перед територіальною громадою на відкритій зустрічі з громадянами.

Крім того, чинним законодавством передбачено проведення громадських слухань стосовно екологічних програм (ст. 6 Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища»); з питань захисту проектів щодо розміщення, будівництва, зняття з експлуатації ядерних установок та об'єктів, призначених для поводження з радіоактивними відходами, та закриття сховищ для захоронення (ст. 8 Закону України «Про поводження з радіоактивними відходами», ст. 11 Закону України «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку»); з питань якості питної води та питного водопостачання (ст. 22 Закону України «Про питну воду та питне водопостачання»); щодо житлово-комунальних послуг (ст. 11 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»); для обговорення проектів схем екологічної мережі та стану їх виконання (ст. 22 Закону України «Про екологічну мережу України»).

Громадські слухання щодо проектів містобудівної документації та місцевих правил забудови є обов'язковим елементом публічного обговорення вказаних документів (ст. 1, 30-3, 30-4, 30-5 Закону України «Про планування і забудову територій»). Відповідно до ст. 9 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» предметом громадських слухань може бути обговорення проектів регуляторних актів.

Порядок організації громадських слухань визначається статутом територіальної громади.

У випадку, якщо статуту територіальної громади немає, на місцевому рівні нерідко затверджуються положення про порядок проведення громадських слухань (що не в повній мірі узгоджується зі ст. 13 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», котра прямо відносить порядок проведення громадських слухань до предмету регулювання статуту). Лише в деяких випадках порядок проведення слухань визначається законом (обговорення проектів містобудівної документації, місцевих правил забудови) чи актами Кабміну (використання ядерної енергії та радіаційна безпека). Організаторами громадських слухань найчастіше виступають самі органи місцевого самоврядування, хоча в окремих випадках ініціатива може походити від об'єднань громадян та ініціативних груп.

Муніципальна влада може активно використовувати громадські слухання також при підготовці непопулярних рішень чи рішень, які поляризують громаду. Наприклад, при обговоренні проекту місцевих правил забудови громадські слухання можуть замінити (або доповнити) цілий комплекс заходів інформаційного характеру, які має здійснювати орган місцевого самоврядування. З іншого боку, громадські слухання – добра форма зворотного зв'язку. Члени територіальної громади можуть ставити питання представникам органів самоврядування та надавати пропозиції щодо вдосконалення діяльності органів місцевої влади.

Специфічним джерелом поширення інформації є інформаційні агентства. Закон України «Про інформаційні агентства» визначає їх як зареєстровані суб'єкти інформаційної діяльності, основною метою яких є поширення інформації. З огляду на те, що інформаційні агентства є, по-суті, центрами збирання, обміну та поширення інформації, співпраця з ними є виправданою та доцільною, зокрема, коли мова йде про швидке та широке розповсюдження інформації. Також особливим засобом поширення інформації, вага якого у сучасному світі стрімко зростає, є Інтернет. Статус веб-ресурсів не

врегульований законодавством України. Однак спрямовувати свою роботу на аудиторію користувачів Інтернету та журналістів Інтернет-видань є однозначно бажаним. Ефективна робота органу місцевого самоврядування зі ЗМІ – запорука формування адекватної громадської думки про діяльність органу самоврядування, шлях до створення режиму довіри між громадянином і органом самоврядування. З іншого боку, на законодавчому рівні засоби масової інформації визначені як інструмент забезпечення відкритості та прозорості влади. Тому робота зі ЗМІ – один з найвідповідальніших напрямів інформаційної діяльності органу місцевого самоврядування.

Законами України «Про інформацію», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про інформаційні агентства», «Про телебачення і радіомовлення», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами передбачено визначене коло гарантій діяльності представників ЗМІ у взаємовідносинах з органами публічної влади та їх посадовими особами. Відповідно до ст. 26 Закону України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», журналістові гарантуються такі права:

- право на вільне одержання, використання, поширення (публікацію) та зберігання інформації;
- право на відвідування державних органів влади, органів місцевого самоврядування, право бути прийнятим їх посадовими особами;
- право на відкрите здійснення записів, в тому числі із застосуванням будь-яких технічних засобів, за винятком випадків, передбачених законом;
- право на вільний доступ до статистичних даних, архівних фондів;
- право на переваги в одержанні відкритої за режимом доступу інформації;
- право на безкоштовне задоволення запиту щодо доступу до офіційних документів;

– право перебувати в районі стихійного лиха, катастроф, в місцях аварій, масових безпорядків, на мітингах і демонстраціях, на територіях, де оголошено надзвичайний стан по пред'явленні редакційного посвідчення чи іншого документа, що засвідчує його належність до друкованого засобу масової інформації.

Крім того, ст. 45-1 Закону України «Про інформацію» передбачає заборону цензури та втручання органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб в діяльність засобів масової інформації. Варто сказати, що цензуру прямо заборонено у ст. 15 Конституції України.

Основною формою спілкування влади зі ЗМІ на сьогодні є прес-конференції та брифінги. Підготовка до прес-конференції розпочинається з визначення теми (предмету) прес-конференції. Тема прес-конференції, як правило, прив'язується до певного інформаційного приводу. До прикладу: підписання угоди з інвестором щодо будівництва промислового об'єкта на території громади, внесення на розгляд ради проекту нової програми, спростування неправдивої інформації про діяльність органів самоврядування тощо.

У певних випадках темою прес-конференції є підведення підсумків. До прикладу, прес-конференція за результатами виконання місцевого бюджету за підсумками «100 днів нової влади» тощо. Очевидно, у більшості громад прес-конференція за участю міського голови – це значна подія, тому додаткових засобів стимулювання журналістів до участі у прес-конференції немає потреби. Проте, у великих міських громадах органам місцевого самоврядування при організації прес-конференцій та брифінгів доводиться конкурувати з іншими інформаційними приводами. Тому тема прес-конференції має бути сформульована таким чином, щоб привернути увагу, зацікавити журналістів до участі у ній.

Крім теми, необхідно визначити дату, час та місце проведення прес-конференції. При виборі дати і часу доцільно опрацювати анонси, подані засобами масової інформації, інформаційними агентствами про суспільно

важливі події на найближчий період, щоб період проведення цих заходів не збігався в часі з іншими резонансними подіями. Оптимальна тривалість прес-конференції 1,5-3 години. При виборі місця проведення прес-конференції треба керуватися вимогами його доступності та звичності для журналістів. Крім того, приміщення має мати необхідне для проведення заходу технічне оснащення, бути зручним для роботи операторів тощо.

Зазвичай, таким місцем проведення є спеціальне приміщення у будинку органу місцевого самоврядування. Проте, у випадку, якщо організатори мають на меті зробити певні акценти журналістів в ході пресконференції, при виборі місця заходу можуть бути зроблені нетрадиційні ходи. До прикладу: якщо пресконференція присвячена проблемам медицини, то прес-конференцію можна провести у приміщенні медичного закладу. Такий вибір місця створює ефект «занурення» журналіста у проблему і є абсолютно виправданим. Бо одна справа говорити про проблему створення додаткових ліжко-місць у затишному приміщенні виконкому ради, а інша – безпосередньо у приміщенні лікарні. Важливим етапом підготовки до прес-конференції є визначення її учасників з боку органу місцевого самоврядування.

Як правило, до участі залучається лише голова або інша керівна особа, проте, можуть бути і варіанти, особливо, якщо є потреба оприлюднення певної вузькоспеціалізованої інформації. Разом з тим, на нашу думку, промовців не повинно бути багато: при кількості учасників більше двох увага преси розфокусовується. Тому виступ кожного промовця має бути вагомим, не повинен бодай частково дублювати слова іншого учасника, а ролі між промовцями мають бути чітко розподілені – в інакшому разі хтось із «спікерів» явно буде зайвим. Для проведення прес-конференції інформаційна служба формує пакет документів (прес-пакет) для журналістів та окремий пакет документів для учасників, які представляють орган влади. При потребі інформаційна служба готує тези (тексти) виступів для учасників прес-конференції, а також прогнозує очікувані запитання представників ЗМІ та готує

тези відповідей на них. Головне управління державної служби України (Головдержслужба) рекомендує такі складові прес-паketу:

- прес-реліз;
- факт-лист – інформація на 1 сторінку про орган самоврядування;
- інформація про учасників прес-конференції (якщо вони проводять прес-конференцію вперше) – біографічні відомості, сфера діяльності, наукові праці чи інші досягнення;
- додаткові (пояснювальні, ілюстративні) матеріали чи коментарі, які дадуть змогу журналістові намалювати повну картину події;
- графічні матеріали – таблиці, графіки, фотографії головних дійових осіб тощо;
- копії попередніх публікацій з різних видань, представницькі буклети, візитки – за наявності;
- блокнот, ручка, візитка прес-служби.

При підготовці тез виступів на прес-конференцію необхідно продумати кілька фраз, висловів, які б легко запам'ятовувалися, чітко асоціювалися у присутніх з темою заходу. Частиною організаційної підготовки прес-конференції є розсилання інформаційним підрозділом пресанонсу про проведення заходу. Існують різні підходи до розсилання, проте максимальний ефект надає одночасне розсилання перевіреними методами – факсом, електронною поштою, SMS. Одним з варіантів також є безпосередня передача прес-анонсу з рук в руки, та телефонний дзвінок до редактора чи профільного журналіста. Адресатами при цьому є: редакції телерадіокомпаній, друкованих ЗМІ; профільні журналісти, які висвітлюють діяльність органів влади (акредитовані в органі влади); інформаційні агентства; Інтернет-видання. Орієнтовний час розсилання прес-анонсу – 3-5 днів до дати проведення заходу (звичайно, якщо мова не йде про екстренну прес-конференцію).

Протягом наступних двох тижнів після прес-конференції інформаційний підрозділ забезпечує відстеження інформації у ЗМІ за її результатами.

Поширеною практикою є також підхід посадової особи до преси після завершення прес-конференції або під час проведення іншого публічного заходу. Такий підхід до преси, по-суті, є імпровізованою прес-конференцією в мініатюрі. Він передбачає пряму мову посадової особи та, можливо (але не завжди), відповіді на поставлені запитання. Про формат спілкування із пресою під час підходу до неї журналістів сповіщає прес-секретар або керівник інформаційного підрозділу, який супроводжує посадову особу. Брифінги для журналістів проводяться за подібною схемою, проте передбачають спрощену процедуру. На брифінгу, зазвичай, виголошується коротка заява керівної особи або її речника і, як правило, не передбачені запитання журналістів. Рішення про проведення брифінгу може прийматися як за кілька днів, так і за кілька годин до його проведення (залежно від ситуації). Прес-паKET до брифінгу не готується.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

3.1. Зарубіжний досвід впровадження інформаційної відкритості

Для розуміння сутності процесів, що відбуваються у сфері е-урядування на місцевому та регіональному рівнях, необхідно розглянути та проаналізувати відповідні кращі зарубіжні практики. Досвід найбільш успішних з них стане в нагоді для подальшого вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні. Згідно з даними ООН «United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development»[49], країни-лідери з упровадження електронного урядування розташувалися таким чином. Розглянемо найбільш цікаві практики впровадження електронного урядування на місцевому і регіональному рівні в таких країнах-лідерах, як Австралія і Франція, Швейцарії, а також в Об'єднаних Арабських Еміратах. Досвід цих країн є цікавим для України, враховуючи їх відповідні темпи розвитку.

В Австралії існує 3 рівні влади – місцева, штатів та федеральна. Федеральний уряд несе відповідальність за загальну систему оподаткування та економічні питання і такі питання національної ваги, як національна безпека, комунікації та добробут. А також надає послуги та збирає податки, за рахунок чого фінансує владу штатів та місцеву владу. Органи місцевого самоврядування несуть відповідальність за прийняття рішень з місцевих питань, до яких, зокрема, належать питання розташування дорожніх знаків і управління рухом, бібліотеки і збір сміття. Місцеві органи влади збирають податки у вигляді ставок, зборів і штрафів, оплати послуг, які вони надають, а також отримують фінансування від штату і федерального уряду.

Таблиця 3.1

Рейтинг країн щодо впровадження електронного врядування [49]

Країни-лідери з впровадження електронного урядування

World e-government leaders with very high E-Government Development Index (EGDI) levels

Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7
New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19
Israel	Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very high	20
Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21
Italy	Europe	0.8696	0.8126	0.6469	0.7764	Very high	22
Lithuania	Europe	0.8261	0.8717	0.6262	0.7747	Very high	23
Bahrain	Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very high	24
Luxembourg	Europe	0.7174	0.7750	0.8190	0.7705	Very high	25
Ireland	Europe	0.7246	0.9218	0.6602	0.7689	Very high	26
Iceland	Europe	0.6232	0.8940	0.7814	0.7662	Very high	27
Switzerland	Europe	0.6014	0.8579	0.7980	0.7525	Very high	28
United Arab Emirates	Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very high	29

Нещодавно в Австралії відбувся запуск окремого бета-сайту оновленого порталу електронного уряду, призначеного для зворотного зв'язку з громадянами – для збору відгуків та пропозицій про зручність нового порталу. Це показує те, що державі не байдужі думки та комфорт громадян, тобто Австралія працює над вдосконаленням е-сервісу. Ще у 2003 р. було створено портал уряду штату Квінсланд [50], що відповідає всім сучасним вимогам до розвитку електронного урядування на регіональному рівні. Він передбачає як активну участь громадян в цьому процесі, так і якісне надання е-послуг, які розподілені за 18 категоріями: транспорт, освіта і навчання, батьки і родина, зайнятість і робота, підтримка спільноти, уряд Квінсланду, здоров'я, навколишнє середовище, невідкладна допомога і безпека, для людей з обмеженими можливостями, ваші права, поліція і законодавство, молодь, дім і господарство, бізнес і промисловість, спорт і мистецтво, піклування про літніх людей, послуги для корінного населення Австралії. На даному порталі налагоджено зворотній зв'язок з громадянами та бізнесом. Існує можливість залишати свої відгуки, побажання. Найбільш популярні запити розміщені одразу на першій сторінці. Найбільш популярними серед громадян є пошук роботи, оновлення водійських прав, зміна адреси проживання, запит на Senior Card (аналог пенсійного посвідчення), пошук урядової інформації, плата за штрафи. Цей портал є класичним прикладом е-міста. Цікавим є те, що інформація на даному порталі доступна не лише англійською мовою.

Основними послугами цього порталу є онлайн оплата послуг, робота з бібліотеками міста, онлайн заповнення паперів для участі в тендерах, написання скарг до міськради, онлайн написання запитів на отримання сертифікацій, довідок міських служб тощо, зворотний зв'язок з міською радою тощо. Цікавим є те, що міська рада Брісбейну не обмежилися одним урядовим порталом. Беручи до уваги сучасні тенденції, створено акаунти в таких популярних соціальних мережах, як Twitter, Facebook, YouTube та Instagram. Це показує, що мерія Брісбейну зацікавлена в контакті з громадянами, особливо в залученні молоді. На акаунті в Instagram міська рада розміщає фото різноманітних цікавих подій,

що привертає до них увагу та залучає молодь до поширення даної інформації та участі в певних подіях, проектах уряду, ініціативах тощо.

На веб-сайті міста Девонпорт є можливість переглянути новини міста, інформацію про різноманітні події, замовити послуги, написати відгук. Запити розділені на такі категорії: оплати, робота в уряді (інформація про наявні вакансії), сміття та переробка, поради в розвитку (будівництво і т.д.), спорт, парки та сади, урядові програми. Окремою категорією виведений пошук та замовлення місця на кладовищі. Основним показником ефективності е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Безумовно, будучи лідером в сфері е-урядування, в Австралії є значна кількість е-послуг, що знаходяться на 4 фазі зрілості. Усі послуги структуровані за життєвими епізодами, адже як показує міжнародна практика, така структуризація є найбільш зручною в користуванні. Не зважаючи на велику територію, можна стверджувати, що Австралія є гарним прикладом реалізації е-міст та штатів.

У Франції створена система локальних державних послуг ServicePublic Local, яка забезпечує можливість використання на рівні систем регіональних і місцевих органів влади інформації з офіційного урядового порталу ServicePublic.fr. www.service-public.fr – офіційний урядовий портал, створений у 2001 році, відновлений в 2009 й вдосконалений в 2015 році. Цей портал знаходиться у підпорядкуванні Управління нормативно-правової та адміністративної інформації (Dila). Портал містить посилання на 11 тис. адміністративних послуг. Service-public.fr має 10 основних рубрик:

- документи – громадянство: цивільного стану, паспорт, вибори, посвідчення особи;
- родина: допомога багатодітним сім'ям, народження, шлюб, дитячий садок, шкільне навчання;
- соціальне здоров'я: медичні картки, безробіття, літні люди, люди з обмеженими можливостями;
- робота: працевлаштування, вихід на пенсію, випробувальний термін, відставка, контракт, конкурс;

- житло та домогосподарство: вид на проживання, житлова допомога, дозвіл на будівництво, соціальне житло, оренда;
- транспортна мережа: водійські права, технічний контроль, правопорушення на транспорті;
- гроші: іпотека, податки, страхування, борги, споживання;
- юстиція: відомості про судимість, юридична допомога, скарга;
- іноземці: вид на проживання, збір всієї родини, доказ проживання;
- розваги: туризм, полювання, рибальство, домашні тварини.

Популярні Інтернет-послуги: інтернет-зміна адреси та свідоцтво про народження. Портал надає доступ до персоналізованої версії: «mon.servicerepublic.fr» (створений на початку 2009 року) – «мій власний публічний сервіс», що дозволяє громадянину здійснити адміністративні дії онлайн, використовуючи свій власний пароль.

Швейцарія за державним устроєм є конфедерацією і на її прикладі ми бачимо розвинуту форму децентралізації публічного управління. Швейцарія складається з кантонів, які, у свою чергу, формуються з громад. Кожна з адміністративних одиниць формує власний бюджет і розпоряджається ним. У січні 2007 року Федеральна рада (Сім членів Виконавчої ради, та глава держави) представили національну стратегію електронного урядування. Ця національна стратегія є частиною «Стратегії Ради Федерації з інформаційного суспільства в Швейцарії». Вона була розроблена в тісній корпорації з кантонами і муніципалітетами, під керівництвом головного федерального управління ІТ. Це створює основу для співробітництва Конфедерації, кантонів і муніципалітетів з досягнення спільних цілей у цій сфері.

Стратегія спрямована на те, щоб бізнес і населення могли здійснювати взаємодію з владою в електронному форматі. Влада, у свою чергу, модернізує свої власні бізнес-процеси. Фінансування проектів не завжди є пропорційним, а, скоріш, базується на тому, хто отримує більшу частину прибутку від реалізації проекту. Це, як правило, складне змішане вливання активів між федеральним бюджетом і бюджетом кантонів. З 2012 року кантони і уряд виділяють 1200000

CHF в рік – ці кошти можуть бути використані для імплементації максимум восьми проектів, які є найбільш актуальними [75]. Для досягнення поставлених цілей необхідно забезпечити: електронну взаємодію бізнесу з урядом G2B (уряд-бізнесу); електронну міжвідомчу взаємодію G2G (уряд-уряду); надання електронних послуг громадян G2C (уряд-споживачам).

Розставлені ці три цілі в порядку їх важливості, тобто перша ціль є найбільш важливою, а третя – найменш. З такою розстановкою пріоритетів, домінуючим елементом стратегії виступає бізнес-спільнота, а не «громадянин». Це засновано на припущенні, що основні проблеми полягають не у відносинах з громадянами, а з бізнесом. Кантони і муніципалітети – особливо найдрібніші – вже фізично близько до громадян і, отже, немає нагальної необхідності продукувати направлені на населення проекти. Уряд сподівається, що проведення адміністративних процедур виключно в електронному вигляді є мінімізацією бюрократизму для бізнесу, для фізичних осіб, і призводить до зниження витрат для всіх сторін. У сучасному конкурентному світі бізнесу, робити бізнес з легкістю є важливим фактором для досягнення успіху. Однак, Швейцарія, в деяких областях (наприклад, в отриманні дозволу на будівництво), посідала лише середні позиції через складні бюрократичні процедури. Саме тому швейцарський електронний уряд спрямований на вдосконалення цих опцій: «для населення і для бізнес-спільноти, будуть доступні більш якісні послуги, менш складні операції, не залежно від часу або місця, а також прозорість і краще розуміння механізмів діяльності адміністрації» [73].

Об'єднані Арабські Емірати – держава з федеративним устроєм, яка складається із семи еміратів, найбільші з яких Абу-Дабі і Дубай. Незалежність від англійського протекторату країна отримала 1971 року, коли були виведені з її території англійські війська. З того часу вона почала надзвичайно стрімко розвиватися, переважно завдяки покладам нафти. ОАЕ очолюється президентом Об'єднаних Арабських Еміратів, яким є емір найбільшого емірату Абу-Дабі. Столицею Об'єднаних Арабських Еміратів також є столиця емірату Абу-Дабі місто АбуДабі. Кожен емірат має право розпоряджатися на свій розсуд

ресурсами, що знаходяться під їх юрисдикцією і на їх території. Залежно від того, де зосереджено найбільше запасів вуглеводнів, той емірат і має більше впливу на політичний устрій країни в цілому. Так, емір Дубай є главою уряду ОАЕ. Однак, не лише нафта сприяє розвитку ОАЕ – насамперед країна завдячує своїми темпами розвитку сучасним ІКТ, які застосовує в багатьох сферах суспільного життя, особливо при вирішенні проблемних питань, зокрема під час взаємодії громадян з урядовими структурами та муніципалітетами. Портал уряду Дубай забезпечує інноваційний канал комунікації між державою та громадськістю. Він пропонує різноманітні державні електронні послуги (eServices), орієнтовані на фізичних осіб, підприємців і гостей. Портал містить інформацію про всі державні відомства Дубай і їх контактні дані. Портал є віртуальним шлюзом для державних відомств та їх електронних послуг для громадськості та бізнесу. Ці послуги надаються департаментом комунікацій та перспективного розвитку. Щодо громадського контролю, то в цьому місті працює Муніципалітет Дубай, який є муніципальним органом під юрисдикцією міських служб та в еміраті Дубай. Він підпорядковується уряду Дубай. Був створений в 1954 році тодішнім принцом Дубай Рашидом бін Саїд Аль Мактумом.

У 2001 році мерія приступила до реалізації проекту електронного уряду, щоб надати 40 послуг свого міста через інтернет, а саме через їхній офіційний сайт. Нещодавно уряд Дубай запустив онлайн-опитування задоволеності клієнтів для оцінки використання електронного місцевого самоврядування. Опитування орієнтується виключно на громадян та жителів Дубай і призначене для всіх вікових груп і різного рівня доходу. Перша частина анкети запитує клієнта з приводу доступу до Інтернету і визначає думку з приводу вартості та якості, якщо клієнт має доступ до інтернету. Друга частина розділяє використання Інтернету для бізнесу, для оцінки популярності соціальних мереж, онлайн-банкінг, онлайн квитки і подорожі, освітні онлайн-курси, онлайн пошук роботи і використання інтернету для урядових служб. У заключній частині опитування визначається які послуги е-уряду є найбільш популярними і причини використання або не використання доступних послуг. Існує також розділ, де

клієнти можуть писати свої думки та відгуки. Опитування можна пройти на сайті, який носить назву Dubai Smart Gov20 і може проводитися англійською або арабською мовами.

Щодо електронної ініціативи, то Дубай має власну програму, яка носить назву Dubai Egovernment Initiative. Місією цієї програми є досягнення віртуального урядування шляхом надання високоякісних, орієнтованих на клієнта електронних послуг для фізичних осіб, підприємств і урядових відомств та просування електронних послуг. Стратегічні цілі і завдання: збільшення числа користувачів електронних послуг; запропонувати найкращу якість обслуговування клієнтів; заохочувати зворотний зв'язок і пропозиції щодо покращення послуг; спростити процес, в якому люди та підприємства мають справу з урядом.

Дубай має власний портал е-скарг, який забезпечує справжній форум для клієнтів, щоб висловлювати свою думку і подавати свої зауваження з метою покращення обслуговування та розширення практик. Скарги від клієнтів розглядаються як необхідність для спрощення процедур, для розробки і підвищення продуктивності. Таким чином, уряд зацікавлений, щоб відкрити канали зв'язку зі своїми клієнтами і виявляти їх потреби, беручи до уваги культурну різноманітність цих клієнтів. Уряд Абу-Дабі має намір стати одним з п'яти кращих е-урядів у світі. Він прагне досягнення своїх амбіцій за рахунок підвищення рівня задоволеності серед населення, яке складає 1,6 млн. осіб. Саме тому у 2005 році Виконавча Рада уряду Абу-Дабі створила Центр систем та інформації Абу-Дабі (ADSIC) для того, щоб впровадити електронне урядування. Відповідно до цієї мети у 2009 ADSIC ініціювала програму Управління взаємовідносинами з клієнтами (Customer Relationship Management – CRM), яка спрямована на спільну та аналітичну роботу з клієнтами через 60 державних організацій.

Перші два релізи платформи розпочали працювати в липні та жовтні 2010 року. У майбутньому буде додано більше каналів для забезпечення максимальної зручності і включення всіх типів клієнтів в Абу-Дабі.

Загальнодержавну CRM платформу, яка обробляє 7000-8000 звернень на місяць, наразі використовують 60 державних установ і клієнти можуть звертатися до контакт-центрів 24 години на добу, сім днів на тиждень. Вона є першою державною системою для розміщення в ЦОД (центр обробки даних) і використовує загальну державну мережу, яка називається АДНЕТ (ADNET). Ця платформа:

- сприяє співпраці 60 урядових департаментів;
- дозволяє уряду звертатися до громадян через кампанії або сервіси доставки (постачання) на основі демографічних профілів населення;
- дозволяє жителям Абу-Дабі мати зворотний зв'язок, повідомляти про інциденти та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами, такі як портал Абу-Дабі, Контакт-центр Уряду Абу-Дабі та ін.;
- надає мешканцю міста адміністративні послуги з стандартизації та інтеграції взаємодії з клієнтами на всіх каналах, включаючи веб-сайти, телефони, СМС тощо.

Уряд Абу-Дабі має свій власний Інтернет-портал, який носить назву Abu Dhabi eGovernment Gateway [85].

Досвід упровадження е-урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах є надзвичайно цікавим для України. Особливо щодо надання електронних послуг населенню, зокрема найбільш вразливим його верствам. Однак, слід відзначити, що свобода слова в країні обмежена. У засобах масової інформації заборонено освітлення подробиць і фактів з приватного життя шейхів, як і інших досить заможних громадян. Що характерно, в ОАЕ також накладено заборону на вихід у соціальні мережі, оскільки Комітет з нагляду за телекомунікаціями вважає їх джерелом шкідливої інформації для громадян.

На місцевому та регіональному рівнях частіш за все громадяни користуються запитами на: послуги з соціального забезпечення, електронне законодавство, електронні комунальні сервіси (електронне замовлення

вивезення сміття, ремонту доріг, отримання дозвільних документів), онлайн платежів податків та зборів, пошук роботи.

Основним показником ефективності е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Безумовно, будучи лідером у сфері е-урядування, в Австралії є значна кількість е-послуг, що знаходяться на 4 фазі зрілості. Всі послуги структуровані за життєвими епізодами, адже як показує міжнародна практика, така структуризація є найбільш зручною в користуванні.

У Швейцарії надзвичайно добре побудована взаємодія на рівні громад з громадянами, тому пріоритетним при впровадженні електронного урядування стало забезпечення сприятливих умов для бізнесу та надання якісних послуг громадянам і бізнесу.

В ОАЕ надзвичайно потужними темпами відбувається впровадження електронного урядування в еміратах, особливо в Дубаї та Абу-Дабі, увага, насамперед, приділяється якісним послугам та забезпеченню зворотнього зв'язку з громадянами.

Один із найважливіших кроків для впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях – розробка сервісу електронних форм для замовлення і отримання різноманітних послуг.

Для ефективного розвитку електронного урядування необхідно забезпечити та підтримувати зворотний зв'язок з громадянами, який передбачає можливість повідомляти про проблеми та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами.

3.2. Удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності виконавчих органів місцевих рад

Довіра до діяльності органів місцевого самоврядування здебільшого залежить від того, наскільки ефективно буде працювати інформаційно-комунікативний підрозділ виконавчих органів місцевої ради. Процес управління

можна розглядати як послідовну реалізацію функцій, що складають технологічний цикл управління. Функції та структуру інформаційно-комунікативних підрозділів необхідно розглядати з урахуванням функцій елементів системи виконкомів органів місцевого самоврядування. Цілі кожного структурного підрозділу обумовлюють його функції, а функції своєю чергою визначають структуру та організаційну побудову підрозділів, також посадові обов'язки його співробітників. Тому здійснення ефективної інформаційно-комунікативної діяльності органами місцевого самоврядування особливо в контексті реалізації децентралізаційних процесів в Україні є актуальним та багатофункціональним завданням, яке постає перед виконками місцевих рад.

Можливість створення інформаційно-комунікативних підрозділів органів місцевого самоврядування прямо передбачена Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування».

Інформаційно-комунікативні підрозділи в системі виконавчих органів рад, відповідно до ст. 6 цього Закону, можуть створюватися у формі інформаційних управлінь, інформаційно-аналітичних служб, прес-служб, прес-центрів, управлінь і центрів громадських зв'язків, прес-бюро, апаратів прес-секретарів та апаратів прес-аташе. Іншими словами, назва такого підрозділу може бути різною, але функціонально вони мають відповідати за збір, аналіз, обробку та оперативне надання інформації засобам масової інформації. Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування» визначено, що для висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування інформаційні служби мають право використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації: випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо; проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації; підготовка і проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших

відповідальних працівників органів місцевого самоврядування; створення архівів інформації про діяльність органів місцевого самоврядування; інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України [59].

Зазначимо, ці функції інформаційно-комунікативних підрозділів стосуються лише висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування. До того ж, функціональне призначення такого інформаційно-комунікативного підрозділу значно ширше – здійснення як інформаційної, так і аналітичної (або інформаційно-аналітичної) та комунікативної (райтерської) діяльності. Для оптимального розуміння сутності інформаційно-аналітичної діяльності відповідних підрозділів органів місцевого самоврядування у попередніх дослідженнях [21] проаналізовано складові цього системного утворення: «інформаційна робота», «аналітична робота». Процес інформаційно-аналітичної роботи – сукупність спрямованих на визначений об'єкт технологічних процедур, виконання яких у певній послідовності із використанням технічних засобів забезпечує вирішення визначеного завдання. Інформаційно-аналітичну роботу посадових осіб органів місцевого самоврядування (далі – ОМС) доцільно розглядати як симбіоз відповідних процесів, форм та засобів реалізації інформаційної та аналітичної складових.

Ефективність аналітичної роботи залежить від якості зв'язків між суб'єктами інформаційно-комунікативної діяльності. Комунікація у контексті розвитку місцевого самоврядування є головною складовою роботи посадової особи ОМС та є важливим елементом взаємодії з членами громади.

Інформаційно-аналітична діяльність характеризує сукупність операцій, пов'язаних із оцінкою стану керованого об'єкта, пошуком шляхів покращення його діяльності або усунення небажаних впливів із боку ситуації, що виникла. Для цього використовується зібрана і опрацьована інформація про конкретну мету та чинники, що породили відповідну ситуацію. Аналітична діяльність «обслуговує» всі етапи процесу місцевого самоврядування, надаючи можливі варіанти його здійснення.

У широкому значенні під інформаційно-аналітичною діяльністю ми будемо розуміти процес збору та обробки (аналізу та синтезу) інформації. Щодо аналітичної (інформаційно-аналітичної) діяльності підрозділу ОМС, то це поняття може бути визначене як вид управлінської діяльності, яка складається з: моніторингу інформації, яка стосується органів самоврядування та громади загалом; встановлення основних тенденцій, закономірностей суспільного розвитку в соціальній, економічній, політичній площині; виявлення у цих тенденціях сфер інтересів громади та органів самоврядування; підготовки пропозицій до реагування (або альтернативних варіантів реагування) на суспільні виклики з боку ОМС; підтримки рішень органів місцевого самоврядування (у формі інформаційно-аналітичного супроводу, оцінки ризиків від рішення органу самоврядування, контролю за реалізацією рішення, відслідкування реакції на дії органів). Іншими словами, при підтримці управлінського рішення інформаційно-аналітична діяльність виконує кілька основних функцій: прогнозування, планування, підготовка до прийняття управлінського рішення, розробка чи замовлення на розробку методичних матеріалів.

Аналітична діяльність інформаційно-комунікативного підрозділу має базуватися на основі здійснення моніторингу інформації з відкритих і закритих джерел. При відстеженні інформації необхідно перевіряти інформацію на відповідність кільком критеріям: достовірність інформації (підтвердження інформації фактом); об'єктивність інформації (підтвердження інформації з кількох джерел); своєчасність (оперативність) інформації.

Моніторинг інформації містить: моніторинг рішень органів державної влади (далі – ОДВ) та ОМС через інформаційні стенди, Інтернет-сайти органів влади, публікації в комунальних і державних ЗМІ; моніторинг інформації, що публікується місцевими засобами масової інформації (моніторинг місцевих ЗМІ) – йдеться про публікації про події і явища, які становлять інтерес для ОМС; моніторинг публічно оголошених заяв представників органів державної влади і місцевого самоврядування, партійних організацій, знакових фігур бізнес-

середовища (прес-конференції, публікації в ЗМІ, на інтернет-ресурсах); моніторинг інформації, що публікується центральними ЗМІ, яка стосується конкретної громади.

При моніторингу інформації доцільно звертати увагу на такі ризики для діяльності ОМС (приблизний перелік ризиків, які можуть аналізуватися службами зі зв'язків із громадськістю):

- прийняття економічно необґрунтованих рішень із відчуження об'єктів державної чи комунальної власності; скорочення інвестиційної активності;

- соціальні ризики – погіршення соціального стану громадян та недотримання соціальних стандартів (зокрема зростання заборгованості по заробітній платі, масове звільнення працівників підприємств, недофінансування видатків на виконання делегованих повноважень органів влади тощо);

- ризики політичного спрямування: акції масового протесту (пікетування, мітинги тощо), переростання акцій масового протесту у нелегітимні форми (перекриття вулиць, перешкоджання роботі органів публічної влади тощо); конфліктні ситуації у взаємовідносинах органів виконавчої влади і місцевого самоврядування; ведення спланованих маніпулятивних інформаційних кампаній, спрямованих на компрометацію посадових осіб органів місцевого самоврядування.

Інформаційно-аналітичною складовою (або продуктом) діяльності зазначених підрозділів, на нашу думку, вважається: розробка позиційних матеріалів органу місцевого самоврядування щодо суспільно важливих проблем; підготовка аналітичних записок у порядку службової субординації щодо реагування на суспільні виклики відповідно до компетенції органу; за дорученням керівника органу – підготовка проектів рішень органу; підготовка тез та текстів публічних виступів керівника органу, інших посадових осіб, уповноважених представляти позицію органу; підготовка проектів заяв, звернень ОМС до визначених цільових груп громади (члени громади, недержавні інститути, бізнес-середовища, політичні економічні ризики: скорочення планових надходжень до бюджетів; партії тощо); підготовка прес-релізів для

ЗМІ, інформаційно-аналітичних довідок, публікацій у ЗМІ; підготовка звітів про діяльність служби.

Натомість райтерська (комунікативна) діяльність інформаційно-комунікативних підрозділів переважно зорієнтована на підготовку: статей (матеріалів) у центральних, регіональних та місцевих ЗМІ; офіційних заяв органів місцевого самоврядування (як правило, тематичних); інтерв'ювання осіб (зокрема написання відповідей на запитання), уповноважених представляти позицію органу місцевого самоврядування.

Важливим при підготовці текстів є: визначення основної ідеї, пошук фактичного матеріалу, виклад основного матеріалу, висновки. У певних випадках неодмінною складовою є офіційна оцінка ситуації. Іншими словами кожен текст є логічним та завершеним міркуванням.

Текст має відповідати таким критеріям: актуальність, своєчасність (оперативність) інформації та реагування. Це означає, що підготовлений текст доповіді, виступу має бути чітко пов'язаний з інформаційним наповненням; компетентність; конструктивність пропозицій та відповідь на питання: «як зробити?».

Визначимо основні рекомендації до підготовки текстів працівниками (райтерами) інформаційно-комунікативних підрозділів:

– необхідно опрацювати значно більше джерел, ніж ті, які увійдуть у кінцевий зміст («тіло») матеріалу. Це дає змогу автору «вільно» почувати себе в темі, усунути можливі прогалини у знанні теми. Такими джерелами можуть бути: інформація кваліфікованих спеціалістів органів публічної влади (одержання якої відбувається через проведення необхідних консультацій); робота з нормативно-правовими актами (наприклад через офіційний портал Верховної Ради України); інтернет-пошук; офіційні статистичні дані (через Держкомстат);

– у матеріалі повинна бути на належному рівні наведена доказова база (наявність статистичної інформації – цифри, посилання на експертні оцінки, на публічні заяви офіційних осіб, соціологічні дослідження);

- всі дані, які стосуються статистичних показників, правової інформації, історичних фактів, посилання на цитати осіб у тексті тощо мають пройти детальну перевірку на достовірність та бути правильно сформульовані;
- необхідно максимально уникати абревіатур та незрозумілих скорочень;
- у публікаціях потрібно вживати асоціативні образи (особливо при формулюванні заголовків);
- публікації мають бути написані зрозумілою мовою та бути легкими у сприйнятті, при цьому образність не повинна перевантажувати текст (не більше 2-3 образів).

Типовими інформаційними приводами, по яких мають готуватися матеріали, можуть бути: дії, заяви політичних груп (партій, фракцій, політичних лідерів); акти та дії органів публічної влади, рішення судів; заяви вищих посадових осіб, народних депутатів України, які можуть мати негативні наслідки (потенційні загрози або ризики) для життєдіяльності громади та функціонування місцевих органів влади; діяльність бізнес-структур; корупція в органах публічної влади; загальні проблеми України, областей, об'єднаних територіальних громад тощо.

Матеріали та заходи, які готують інформаційно-комунікативні підрозділи виконавчих органів місцевих рад можна умовно поділити на іміджеві, інформативні та роз'яснювальні. Зважаючи на Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», кожна місцева рада самостійно формує структуру апарату виконавчих органів, відповідно винятково до її компетенції віднесено й створення інформаційно-комунікативних підрозділів, однак єдиного методологічного підходу до їх формування не існує [70].

Закономірно, що спеціалізуючись на зв'язках із зовнішнім (громадським) середовищем, інформаційно-комунікативний підрозділ значною мірою працює із різними інформаційними ресурсами, зокрема інформаційними матеріалами ЗМІ, політичних партій, громадських організацій та інституцій. Водночас помилково думати, що інформаційно-комунікативний підрозділ – це лише підрозділ вивчення зворотних зв'язків. Один із основних видів інформаційної

роботи – ретрансляція посилів, інформації органу самоврядування, його посадових осіб, інформування про ініціативи органу, про розробки, які ведуться в органі тощо. З огляду на це, є необхідність ефективної комунікації всередині апарату органу місцевого самоврядування, суб'єктом якої є інформаційно-комунікативний підрозділ. У цьому контексті є доцільним ухвалення радою відповідного Положення (як варіант, розпорядження міського голови), яким необхідно передбачити періодичне (щоденне, щотижневе, за потребою) надання інформації до інформаційно-комунікативного підрозділу про діяльність інших структурних підрозділів апарату органу місцевого самоврядування. Крім того, є доцільним у кожному підрозділі апарату визначати відповідальну посадову особу, яка б оперативно надавала потрібну інформацію на запит інформаційно-комунікативного підрозділу. Доцільно також передбачити обов'язковість присутності представників інформаційно-комунікативних підрозділів на засіданнях, нарадах, які проводяться в органі місцевого самоврядування. Як варіант, можна запропонувати такий порядок взаємодії підрозділів апарату в інформаційній сфері:

- підрозділи апарату за власною ініціативою можуть подавати свої пропозиції до інформаційно-комунікативного підрозділу щодо реагування на можливі суспільно значимі ризики;

- підрозділи апарату щодня до 12 години подають до інформаційно-комунікативного підрозділу необхідні інформаційні матеріали, які стосуються безпосередньої роботи підрозділу над значимими для членів територіальної громади проектами актів органів місцевого самоврядування, іншими документами, ініціативами;

- підрозділи апарату на вимогу керівника інформаційно-комунікативного підрозділу зобов'язані негайно або у термін, що не перевищує 2 (двох) годин, надавати інформацію, відповідно до компетенції підрозділу;

- у випадку, якщо йдеться про надання опрацьованої (аналітичної) інформації, термін встановлюється керівником інформаційно-комунікативного підрозділу за погодженням із керівником підрозділу – виконавцем роботи. Всі

службові конфлікти щодо взаємодії підрозділів апарату в інформаційній сфері вирішуються в оперативному порядку керівником апарату або головою органу місцевої влади. Інформація структурних підрозділів апарату, а також пропозиції до інформаційного реагування органу місцевого самоврядування, подається до інформаційно-комунікативного підрозділу у формі службової записки відповідно до затвердженої в органі форми. У випадку, якщо інформація надійшла неповною, неналежно опрацьованою, якщо вона містить недоліки регулятивного спрямування, керівник інформаційно-комунікативного підрозділу в усній або письмовій формі повідомляє про це керівника органу – виконавця або посадову особу-виконавця з вимогою вдосконалити документ. При цьому, відсутність реагування на зауваження є підставою для подання доповідної записки на ім'я керівника органу влади;

- під час роботи над створенням певного інформаційного продукту інформаційно-комунікативний підрозділ може ініціювати створення комісій, експертних та консультативних робочих груп за участю представників інформаційного та інших підрозділів;

- у випадку, якщо при проведенні прес-конференцій, брифінгів в органі місцевого самоврядування беруть участь фахівці структурних підрозділів апарату, керівник інформаційно-комунікативного підрозділу має право давати вказівки щодо форми і змісту висвітлення тих чи інших питань, що стосуються теми прес-конференції (брифінгу).

На основі аналізу наукових джерел [15] та практичного досвіду, з урахуванням відсутності єдиного оптимального підходу до формування інформаційно-комунікативних підрозділів виконавчих органів місцевих рад, можна запропонувати рекомендації щодо їх структурної побудови, а саме:

- у підрозділі доцільно інтегрувати інформаційну, аналітичну (інформаційно-аналітичну) та комунікативну діяльність (зв'язки з громадськістю), що пов'язано із спільним предметом, суб'єктами та об'єктами їх діяльності, зокрема передусім із взаємодією з таким специфічним громадським інститутом, як засобами масової інформації;

– інформаційно-аналітична діяльність щодо процесів зовнішнього середовища (тобто всіх явищ і подій життя громади чи адміністративно-територіальної одиниці) в розрізі структурних одиниць (відділ, сектор, посадова особа) повинна поділятися за функціональним принципом – на моніторингову, аналітичну, інформаційну (робота з різними джерелами інформації та її поширенням). Функціональні повноваження із зв'язків з громадськістю доцільно поділяти за об'єктами. На структурні одиниці мають покладатися функції зв'язків із політичними партіями, громадськими організаціями, іншими інститутами громадянського суспільства;

– необхідно звернути увагу на забезпечення якісного кадрового добору посадових осіб інформаційно-комунікативних підрозділів, насамперед їх керівників, якими повинні бути люди, впізнавані і авторитетні у журналістському середовищі, професійно підготовлені. Професіоналізм керівника підрозділу – це наявність профільної освіти (бажано державно-управлінської, журналістської, політологічної, юридичної), досвіду роботи, компетенцій із написання інформаційних і аналітичних матеріалів, володіння базовими знаннями у бюджетному процесі, земельному законодавстві, наявність добрих управлінських (менеджерських) навиків тощо. Є поширеною практика призначення на ці посади публічних популярних) осіб громади, що, на нашу думку, є помилкою, оскільки такий керівник підрозділу не повинен «конкурувати» з керівниками ОМС.

Подальші наукові дослідження необхідно було б спрямувати на розроблення єдиної методології формування та здійснення інформаційно-комунікативної діяльності у системі виконавчих органів місцевих рад.

ВИСНОВКИ

1. Довіра до діяльності органів публічної влади здебільшого залежить від того, наскільки ефективно буде працювати інформаційно-комунікативний підрозділ виконавчих органів місцевої ради. Процес управління можна розглядати як послідовну реалізацію функцій, що складають технологічний цикл управління. Функції та структуру інформаційно-комунікативних підрозділів необхідно розглядати з урахуванням функцій елементів системи виконкомів органів місцевого самоврядування. Цілі кожного структурного підрозділу обумовлюють його функції, а функції своєю чергою визначають структуру та організаційну побудову підрозділів, також посадові обов'язки його співробітників. Тому здійснення ефективної інформаційно-комунікативної діяльності органами публічної влади особливо в контексті реалізації децентралізаційних процесів в Україні є актуальним та багатofункціональним завданням, яке постає перед виконкомами місцевих рад.

2. Рівень відкритості діяльності органів державної влади зменшується із зниженням рівня цього органу. Тобто органи місцевого самоврядування найменш відкриті, та їх діяльність найбільш непрозора. Найбільш поширеним механізмом доступу громадян до рішень державної влади залишаються засоби масової інформації, насамперед ті, що фінансуються з державного бюджету. Однак, як показує моніторинг, у місцевій пресі публікується не більше 20-25% усіх рішень та розпоряджень, які приймаються органами влади. До того ж друкуються самі рішення без додатків, що не дає повної ясності про суть рішень, і позбавляє сенсу їх публікацію. Залишаються незрозумілими критерії відбору офіційної інформації для публікацій. Часто вони не є суспільно значущими і використовуються органами влади для власної реклами. Вагомим джерелом отримання інформації про діяльність органів державної влади є мережа Інтернет. Однак великою проблемою залишається інформаційне наповнення, постійне поновлення та зручність у користуванні цими сайтами.

3. Про важливість належного інформування громади про діяльність влади на усіх її рівнях – від села й селища до держави – сказано й написано чимало. Не бажаючи повторюватись та переповідати очевидне, наведемо все ж визначальні, на наш погляд, мотиви, що роблять системне та грамотне інформування доцільним саме для органу місцевого самоврядування. Пряма взаємозалежність відкритості влади та довіри до неї є вагомим причиною для того, щоб приділяти постійну увагу інформаційному складникові у діяльності місцевої влади. Для того, щоб ми довіряли, ми, ясна річ, повинні знати те, що робиться сьогодні й те, що планується на майбутнє. Такі самі передумови для довіри ставить перед владою громада. Від цього залежить комфорт пересічного члена громади, його впевненість, а отже, стабільність та передбачуваність його відносин з владою.

4. Участь громадян у прийнятті рішень породжує взаємну відповідальність за прийняті рішення. У ряді випадків є потреба в тому, щоб громада виступила співавтором рішення влади. Найприроднішими є прояви громадської участі у прийнятті владних рішень саме на рівні громади. Тут існують вікові вкорінені традиції (віча, сходи), тут пряме народовладдя потребує мінімальних затрат й дає максимальний ефект. Залучення громади до прийняття рішень має носити характер не сумнозвісного «одностайного схвалення», а справжнього свідомого «співавторства», коли і влада, і громада, розуміють проблеми, виклики та перспективи, зважують альтернативи та чесно говорять про ризики. Свідома громада не лише приймає участь у виробленні рішення – вона здатна розділити також відповідальність за це рішення.

Громада, окрім співучасника прийняття рішень, може також виступити порадиником та генератором ідей. Практика ефективного врядування, в тому числі в Україні, знає чимало прикладів, коли оптимальне рішення під час публічного обговорення походило з середовища незалежних фахівців, громадських організацій, просто розумних людей. Діджиталізація – складова, без якої не уявити успіх жодної сучасної громади. Адже замало просто втілювати зміни – важливо комунікувати з мешканцями, акцентувати увагу на потенціалі, інформувати про плани та результати роботи. Офіційний вебсайт громади –

можливість побудувати довіру між керівництвом громади, мешканцями, місцевим бізнесом та інвесторами. Вебсайт – візитівка громади, що є важливим чинником формування іміджу як органу місцевого самоврядування, так і громади у цілому.

5. Принципами забезпечення інформаційної відкритості органів місцевої виконавчої влади є:

– прозорість та підзвітність. Для побудови довіри між владою та громадянами надзвичайно важливо забезпечити відкритість влади;

– партисипація. Залучення громадян до прийняття рішень – беззаперечна необхідність для сучасних громад. Чим простіше громадянам буде брати участь у розвитку громади – тим міцніша довіра формуватиметься до місцевої влади;

– місцевий економічний розвиток. Сталий розвиток громад важко уявити без співпраці з підприємцями, інвесторами та туристами. Більшість з них формує своє перше враження про окрему громаду зі знайомства з її вебсайтом.

Досвід багатьох міст, областей України доводить, що впровадження сучасних систем інформаційного забезпечення діяльності з надання муніципальних послуг починалося з політичних рішень місцевих лідерів. Також політичні механізми мають передбачати формування єдиної державної технічної політики щодо інформаційного забезпечення зазначеної діяльності, єдиних стандартів, що дозволить інтегрувати місцеві сегменти в загальнодержавну інформаційну систему з надання публічних послуг. Правові механізми також є одними з основних, але їх застосування на місцевому рівні багато в чому обмежується наявними повноваженнями органів місцевого самоврядування. Адже іноді впровадження нових технологій інформаційного забезпечення процесу надання/отримання муніципальних послуг гальмується через недосконалість, застарілість чинних законів. Це, зокрема, стосується практики надання ряду адміністративних послуг в електронній формі.

6. Для розуміння сутності процесів, що відбуваються у сфері е-урядування на місцевому та регіональному рівнях, розглянуто та проаналізовано відповідні кращі зарубіжні практики. Досвід найбільш успішних з них стане в нагоді для

подальшого вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні. Згідно з даними ООН, країни-лідери з упровадження електронного урядування розташувалися таким чином. Розглянуто найбільш цікаві практики впровадження електронного урядування на місцевому і регіональному рівні в таких країнах-лідерах, як Австралія і Франція, Швейцарії, а також в Об'єднаних Арабських Еміратах. Досвід цих країн є цікавим для України, враховуючи їх відповідні темпи розвитку.

7. У межах здійсненого дослідження проаналізовано особливості діяльності інформаційно-комунікативних підрозділів виконавчих органів місцевих рад, на основі чого визначено їх призначення та основні функції (інформаційна, аналітична, комунікативна), а також сформувано ряд висновків, зокрема:

- обґрунтовано, що аналітична (інформаційно-аналітична) діяльність інформаційно-комунікативних підрозділів є видом управлінської діяльності, яка складається з моніторингу інформації, встановлення тенденцій суспільного розвитку, виявлення сфер інтересів громади, підготовки пропозицій до реагування місцевої влади на суспільні виклики, інформаційно-аналітичний супровід її рішень (прогнозування, планування, підготовка до прийняття), оцінки ризиків та здійснення відповідного методологічного забезпечення;

- розкрито основні складові комунікативної роботи виконавчих органів місцевих рад, сформульовано вимоги, визначено критерії, та надано пропозиції щодо підготовки текстів райтерами інформаційно-комунікативних підрозділів;

- на основі аналізу результатів наукових розвідок та практичного досвіду, з урахуванням відсутності єдиного оптимального підходу до формування інформаційно-комунікативних підрозділів виконавчих органів місцевих рад, запропоновано рекомендації щодо їх структурної побудови, а саме:

- а) у підрозділі доцільно інтегрувати інформаційну, аналітичну (інформаційно-аналітичну) та комунікативну діяльність (зв'язки з громадськістю), що пов'язано із спільним предметом, суб'єктами та об'єктами їх

діяльності, зокрема передусім із взаємодією з таким специфічним громадським інститутом, як засобами масової інформації;

б) інформаційно-аналітична діяльність щодо процесів зовнішнього середовища (тобто всіх явищ і подій життя громади чи адміністративно-територіальної одиниці) в розрізі структурних одиниць (відділ, сектор, посадова особа) повинна поділятися за функціональним принципом – на моніторингову, аналітичну, інформаційну (робота з різними джерелами інформації та її поширенням). Функціональні повноваження із зв'язків з громадськістю доцільно поділяти за об'єктами. На структурні одиниці мають покладатися функції зв'язків із політичними партіями, громадськими організаціями, іншими інститутами громадянського суспільства;

в) необхідно звернути увагу на забезпечення якісного кадрового добору посадових осіб інформаційно-комунікативних підрозділів, насамперед їх керівників, якими повинні бути люди, впізнавані і авторитетні у журналістському середовищі, професійно підготовлені. Професіоналізм керівника підрозділу – це наявність профільної освіти (бажано державно-управлінської, журналістської, політологічної, юридичної), досвіду роботи, компетенцій із написання інформаційних і аналітичних матеріалів, володіння базовими знаннями у бюджетному процесі, земельному законодавстві, наявність добрих управлінських (менеджерських) навиків тощо. Є поширеною практика призначення на ці посади публічних популярних) осіб громади, що, на нашу думку, є помилкою, оскільки такий керівник підрозділу не повинен «конкурувати» з керівниками ОМС.

Подальші наукові дослідження необхідно було б спрямувати на розроблення єдиної методології формування та здійснення інформаційно-комунікативної діяльності у системі виконавчих органів місцевих рад.

8. Масштаб історичних процесів інколи непомітний, якщо ти їх сучасник, тим паче коли вони минають швидко. Наше медійне середовище переповнене інформацією, скандалами, інтригами і розслідуваннями, тому ніби на поверхні

озера нам видно хвилі, а тектонічні процеси змін ми не завжди сприймаємо в їх справжньому масштабі.

А між тим, країна «перепрошивається» наново завдяки децентралізації, що змінює не тільки територіально-адміністративний устрій, а й істотно впливає на суспільство, його структуру, суть відносин влади і громадянина, на якість та доступність державних послуг.

Одночасно відбувається діджиталізація світу, до того ж так швидко, що ми не уявляємо життя без електронних послуг. Ця комбінація реформ і технічного прогресу висуває складні вимоги до професіоналізму, гнучкості, мобільності, світогляду тих людей, що працюють у владі на різних рівнях, зокрема й на місцях, у найвіддаленіших громадах.

Суть децентралізації полягає в створенні умов для зміцнення громади – базової ланки здорової, успішної держави. Мета спроможної громади – дати нам більше комфорту, більше умов та послуг там, де ми живемо. Аби ми не зверталися за кожною проблемою кудись далеко нагору, а наша місцева влада могла вирішити і вирішувала більшість питань на місці – швидко, якісно, прозоро. Щоби ми ходили та їздили нормальними дорогами, освітленими вулицями, пили чисту воду, отримували адміністративні послуги та довідки без черг та принижень; щоб не тонули в смітті, відпочивали в парках та скверах, ходили з дітьми на ігрові та спортивні майданчики і могли впливати на рішення та вибір атрибутів усього цього муніципального раю.

Для того щоб місцеві громади були заможнішими, вони, по-перше, мають бути трохи більшими за територією, населенням та, відповідно, ресурсами. По-друге, місцеве самоврядування просто змушене докорінно змінитися. Від просто «міцних господарників» і типових стереотипних «сільських голів» до освічених, компетентних, відкритих, сучасних, гнучких, готових постійно навчатися людей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми державної інформаційної політики в Україні. – URL: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/april08/3.htm>.
2. Белл Д. Майбутнє постцидустріальне суспільство: Досвід соціального прогнозування Х., 1999. – 956 с.
3. Виступ Голови Держпідприємництва України Андрія Дашкевича на засіданні розширеної Колегії Комітету 3 лют. 2006 р. – URL: <http://www.dkrp.gov.ua/kompred>.
4. Відкритий лист до Президента України // Голос України. – 2002. – 31 серп. – С. 4.
5. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред. Чукут С. А., Загвойської О. В. // Зб. матеріалів наук.-практ. конф. – Київ : Майкрософт, 2008. – 136 с. – URL: http://www.ktru.kpi.ua/?page_id=4160.
6. Голубуцький А., Шевчук О. Електронний уряд як концепція державного управління в інформаційному суспільстві. – URL: <http://glob.narod.ua/egovperru.html>.
7. Губернатори ховають інформацію від громадян. – URL: <http://www.uncpd.kiev.ua>.
8. Дегтярьова І. О. Інновації в регіональному управлінні / Дегтярьова І. // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.] – Т. 5 : Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О. Ю. Амосов (співголова), О. С. Ігнатенко (співголова) [та ін.] – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. – С. 117 – 118.
9. Дотримання вимог оприлюднення проектів регуляторних актів центральними виконавчими органами державної влади у серпні-жовтні 2005 року. – URL: // <http://www.un.org.ua/brc>.
10. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Ч. 2 : Розвиток

електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / С. А. Чукут. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

11. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Ч. 7 : Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / С. А. Чукут. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

12. За європейськими стандартами: Огляд Інтернет-ресурсів центральних та регіональних органів виконавчої влади України. – URL: www.vlada.kiev.ua/ums.

13. Інтернет-портал міської ради Дніпропетровська. – URL: www.dniprorada.gov.ua.

14. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики / за заг. ред. С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – Київ : НАДУ, 2011. – 172 с. – URL: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160.

15. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування. Посібник для муніципальних посадовців / К. Рубановський, О. Федорович, А. Дуда ; за ред. О. Федорович. – Івано-Франківськ : ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи», 2009 – 96 с.

16. Інформаційна відкритість української влади : аналітична доповідь. – Київ, 2002. – 76 с.

17. Інформація про стан реалізації державної регуляторної політики у 2005 році. – URL: <http://www.dkrp.gov.ua/kompred>.

18. Іщенко О.М. Нова система управління вимагає нових людей / Нагребецька І. // Уряд. кур'єр. – 2004. – 9 серп. (№ 145). – С. 5.

19. Кабмін розпочав реалізацію програми створення «електронного уряду» // Уряд. кур'єр. – 2003. – 8 лют. – С. 4.

20. Каліушко І., Демкова М. Електронне управління – шлях до ефективності та прозорості управління. Інформаційне суспільство. – 2004. – № 2. – 68 с.

21. Карпенко О. В. Функціонально-технологічні механізми інформаційно-аналітичного забезпечення органів державного управління : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / О. В. Карпенко. – К., 2010. – 256 с.
22. Карпенко О. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні / О. Карпенко, А. Дуда // Ефективність державного управління. – 2017. – Вип. 4 (53). – Ч. 1. – С. 133 – 140.
23. Кастельс М. Інформаційна доба: економіка, суспільство та культура. Х., 2000. – 606 с.
24. Комп'ютерна підтримка прийняття рішень на різних рівнях державного управління : метод. реком. та зб. завд. / уклад. В. П. Тронь [та ін.]. – Київ : Вид-во УАДУ, 1998. – 55 с.
25. Кравцова Т. М. Державна регуляторна політика у сфері господарської діяльності: організаційно-правові засади реалізації : монографія / за заг. ред. О. М. Бандурки. – Харків : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2004. – 266 с.
26. Кравцова Т. М. Правові форми залучення громадськості до регуляторної діяльності державних установ у сфері господарської діяльності / Т. М. Кравцова // Підприємництво, господарство і право: наук.-практ. господарсько-прав. журн. – Київ : Ін Юре, 2004. – Вип. 4. – С. 3 – 6.
27. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід : метод. матеріали / за заг. ред. С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – Київ, 2010. – 144 с. – URL: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160.
28. Кращі практики з електронного урядування в Дніпропетровській області : звіт. – URL: <http://www.eef.org.ua/attachments>.
29. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення. – URL: <http://novyistryi.at.ua/gromkontrol>.
30. Кужель О. Регуляторна реформа як усвідомлена необхідність / О. Кужель // Юрид. вісн. України. – 2000. – 19-25 жовт. – № 42 (278). – С. 1 – 4.
31. Куйбіда В. С. Муніципальне управління: аспект інформатизації / В. С. Куйбіда. – Київ : Знання, 2004. – 357 с.

32. Курочкін В. Краудсорсінг як новий метод політичного управління в умовах мережевого суспільства. *Грамота*. – 2013. – № 9. – 292 с.

33. Ліпенцев А. В. Основні напрямки формування механізмів надання управлінських послуг органами державної влади / А. В. Ліпенцев, О. В. Поляк // Теоретичні та прикладні питання державотворення : зб. наук. пр. – 2008. – Вип. 2. – URL : http://www.oridu.odessa.ua/9/im/vip_2.pdf.

34. Літвінов О. «Регуляторна гільйотина»: недоліки та переваги / О. Літвінов // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2005. – Вип. 3 (21). – С. 27 – 34.

35. Літвінов О., Ляпін Д. Реалізація державної регуляторної політики органами виконавчої влади / О. Літвінов, Д. Ляпін // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2005. – Вип. 1 (19). – С. 153 – 170.

36. Ляпін Д. Зміни в державному управлінні щодо малого підприємництва / Д. Ляпін. – URL: http://www.ics.org.ua/files/news/files_news.

37. Мій власний публічний сервіс. – URL: <http://www.mon.service-public.fr>.

38. Моніторинг виконання Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» окремими міністерствами (за серпень-вересень). – Київ : Ін-т Конкурентного Суспільства, 2004. – 11 с.

39. Моніторинг регуляторного середовища. – URL: <http://www.academia.org.ua>.

40. Муніципально-громадський центр електронного урядування. – URL: <http://www.e-gov.in.ua/about/>.

41. Назустріч мережевим людям!: Огляд Інтернет-ресурсів регіональних державних адміністрацій України. – URL: www.vlada.kiev.ua/ums.

42. Нанівська В. Регуляторна реформа / В. Нанівська // Перспективні дослідження. – 1999. – Черв. – 36 с.

43. Нужний Є. М. Вступ до інформаційних технологій : навч. посіб. / Є. М. Нужний. – Київ : Вид-во УАДУ, 1997. – 180 с.

44. Одінцева Г. С. Механізми державного управління / Одінцева Г. С., Дзюндзюк В. Б., Мельтюхова Н. М. [та ін.] // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.]. – Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія : Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) [та ін.]. – Київ : НАДУ, 2011. – С. 375 – 376.

45. Орлов О. В. Інноваційна складова електронного урядування: виклики та вимоги до державних службовців / О. В. Орлов // Публічне управління. – 2011. – № 2 (6). – С. 57 – 60.

46. Офіційний інтернет-портал Київської міської державної адміністрації. – URL: www.kievcity.gov.ua.

47. Офіційний інтернет-портал Соборної районної у м. Дніпро ради. – URL: <https://sobornarada.gov.ua/uk/>.

48. Офіційний сайт Вінницької міської ради. – URL: <http://www.vmr.gov.ua/>.

49. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії. – URL: <https://www.ch.ch>.

50. Портал уряду штату Квінсланд. – URL: <https://www.qld.gov.au/>.

51. Про відкритість використання публічних коштів : закон України. – URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/183-19>.

52. Про деякі заходи щодо забезпечення здійснення державної регуляторної політики : указ Президента України від 1 черв. 2005 р. № 901/2005 // Офіційний вісник України. – 2005. – 17 черв. – № 22.

53. Про електронний цифровий підпис : закон України. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

54. Про електронні документи та електронний документообіг : закон України. – URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

55. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності : закон України // Голос України. – 2003. – № 193.

56. Про інформацію : закон України № 2657-XI від 01.01.2017. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

57. Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614. – URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

58. Про місцеве самоврядування : закон України. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/ed20170101>.

59. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : закон України № 539/97-ВР від 23.09.1997 р. – URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/539/97-%D0%B2%D1%80>.

60. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 4 січ. 2002 р. № 3 // Офіційний вісник України. – 2002. – 25 січ. – № 2.

61. Про схвалення стратегії розвитку інформаційного суспільства : закон України. – URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show>.

62. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014-2016 роки. – URL: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>.

63. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області. – URL: www.e-services.dp.gov.ua.

64. Регуляторна політика в Україні: Аналітичний документ для прийняття політичних рішень / Ю. Єхануров, О. Кужель, К. Ляпіна [та ін.]. – Київ : Ін-т Конкурентного Суспільства, 2002. – 104 с.

65. Регуляторна політика: нові можливості / за ред. К. Ляпіної і Я. Демченкова. – Київ : Ін-т Конкурентного Суспільства, 2004. – 170 с.

66. Савина А. Електронная Эстония: Как построить самое современное цифровое государства мира / А. Савина. – URL: <https://apparat.cc/network/e-estonia-rule/>.

67. Степанов В. Ю. Державна інформаційна політика: проблеми та перспективи : монографія / В. Ю. Степанов. – Харків : С. А. М., 2011. – 548 с.
68. Тарасенко Р. Б. Інформаційне право : навч.-метод. посіб. / Р. Б. Тарасенко. – Луганськ : РВВ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2010. – 512 с.
69. Украина стала первой страной в Европе по количеству IT-специалистов // Зеркало Недели. – URL: <https://zn.ua/TECHNOLOGIES>.
70. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні : навч.- метод. посіб. // ДП «Укртехінформ». – Київ, 2013. – 250 с.
71. Цифрові громади. Чому ОТГ важливо переходити в онлайн? – URL: <http://sg.vn.ua/news>.
72. Чальцева О. Публічна політика: теоретичний вимір і сучасна практика / О. Чальцева. – Вінниця, 2017. – 336 с.
73. Чукут С. А. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С. А., Шуляк М. С. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – № 4. – URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=962>.
74. Чукут С. А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації / С. А. Чукут // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації : матер. VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 груд. 2015 р.). – 2015. – С. 181 – 182. – URL: <http://www.ktru.kpi.ua>.
75. Чукут С. А. Впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С. А. Чукут // Публічне управління та адміністрування : зб. наук. праць. – № 1. – 2015. – С. 159 – 162.
76. Чукут С. А. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С. А., Шуляк М. С. // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 8. – С. 92 – 95.
77. Чукут С. А. Особливості впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С. А. Чукут // В. М. Глушков – піонер кібернетики, присвячені 50-річчю проекту ОГАС : матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (11 груд. 2014 р., м. Київ) – Київ : НТУУ «КПІ». – С. 130 – 132.

78. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С. А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 89 – 93. – URL: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160.

79. Шпиґа П. С. Міжнародні комунікації : консп. Лекцій / П. Шпиґа. – Київ : Київський міжнар. ун-т, 2004. – 94 с.

80. Электронное правительство: украинские перспективы // Computer World Киев. – 2003. – № 41. – 298 с.

81. Як розвивати електронний уряд за відсутності держфінансування // Forbes. – URL: <http://forbes.net.ua/ua/business>.

82. Яцуба В. Г. Відкритість суспільства і роль державного управління / В. Яцуба // Урядовий кур'єр. – 2002. – 19 лип. – С. 4 – 5.

83. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді ; за. заг. ред. І. С. Куспляк, А. О. Серенок. – Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.

84. 5 необхідних кроків для проведення реформи. – URL: <http://www.decentralization.gov.ua/>.

85. Abu Dhabi eGovernment Gateway. – URL: <https://www.abudhabi.ae/portal/public/en/>

86. European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015). – URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>.

87. Hill M.W. The Impact of Information on Society : An Examination of it's Nature Value and Usage / M.W. Hill. – London : Bawker, 1999. – 292 p.

88. Hollis L. Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis / Leo Hollis (2015). – URL: <http://citiesaregoodforyou.com/about/>.

89. Masuda Y. The Information Society as Postindustrial Society / Y. Masuda. – Washington : Word Future Soc., 1983. – 523 p.

90. Toffler A. The Third Wave / A. Toffler. – Toronto (etc.) : Bantam Books, 1981. – 394 p.

91. UN E-Government Knowledge Database. – URL:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/>.