

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 Королькової Олени Віталіївни

академічної групи 281м-21з-1 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: «Розвиток електронних сервісів у публічному управлінні та адмініструванні (на прикладі Дніпровської міської ради)»

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

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

Нормоконтролер:	Вишнеvsька О.В.			
-----------------	-----------------	--	--	--

Дніпро
2022

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи магістра на тему «Розвиток електронних сервісів у публічному управлінні та адмініструванні (на прикладі Дніпровської міської ради)».

72 с., 2 табл., 11 рис., 2 додатки, 54 джерела.

ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ, Е-УРЯДУВАННЯ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ, ВІДКРИТІ ДАНІ.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, що складаються у сфері публічного управління та адміністрування під час розвитку е-урядування та формування інформаційного суспільства.

Предмет дослідження – обґрунтування шляхів удосконалення діяльності з розвитку електронних сервісів у публічному управлінні та адмініструванні (на прикладі Дніпровської міської ради).

Мета дослідження – на основі результатів дослідження інструментарію е-урядування та досвіду функціонування електронних сервісів у системі публічного управління визначити напрями удосконалення діяльності із запровадження електронних сервісів Дніпровською міською радою.

У першому розділі досліджуються основи державної політики у сфері е-урядування та її роль у розвитку інформаційного суспільства. У другому розділі аналізуються інструментарій е-урядування та тенденції впровадження окремих інформаційно-комунікаційних технологій і сервісів в Україні, на місцевому рівні та країнах ЄС. У третьому розділі надано оцінку сучасного стану інформатизації на прикладі м. Дніпра та визначено напрями удосконалення діяльності із запровадження електронних сервісів у Дніпровській міській раді.

Сфера практичного застосування результатів роботи: органи місцевого самоврядування, які працюють над запровадженням електронних сервісів з метою надання якісних публічних послуг населенню.

ABSTRACT

Explanatory note of the master's thesis on the topic «Development of electronic services in public management and administration (on the example of the Dnipro City Council)».

72 pp., 2 tables, 11 figures, 2 applications, 54 sources.

INFORMATION SOCIETY, PUBLIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION, E-GOVERNMENT, DIGITALIZATION, DIGITAL TRANSFORMATION, INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, ELECTRONIC SERVICES, OPEN DATA.

Object of the research type social relations that develop in the field of public management and administration during the development of e-government and the formation of the information society.

The subject of research type the substantiation of ways to improve the development of electronic services in public management and administration (using the example of the Dnipro City Council).

The purpose of research type to determine areas of improvement in the implementation of electronic services of the Dnipro City Council based on the results of the e-governance toolkit and the experience of functioning of electronic services in the public administration system.

The first section explores the basics of state policy in the field of e-government and its role in the development of the information society. The second section analyzes the toolset of e-government and the trends in the implementation of certain information and communication technologies and services in Ukraine, at the local level, and in EU countries. The third section provides an assessment of the current state of informatization using the example of the city of Dnipro and identifies directions for improving the implementation of electronic services in the Dnipro City Council.

Scope of practical application of the work results is local self-government that are working on the introduction of electronic services in order to provide high-quality public services to the population.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1	
ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ОСНОВА ФОРМУВАННЯ	
ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА: ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВИЙ	
АСПЕКТ	8
1.1. Поняття інформаційного суспільства, основні проблеми та	
тенденції його розвитку	
	8
1.2. Державна політика у сфері електронного урядування та її роль у	
розвитку інформаційного суспільства	
	13
1.3. Нормативно-правове забезпечення реалізації державної політики у	
сфері електронного урядування	
	16
РОЗДІЛ 2	
ІНСТРУМЕНТАРІЙ Е-УРЯДУВАННЯ: ТЕНДЕНЦІЇ ЩОДО	
ВПРОВАДЖЕННЯ ОКРЕМИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙ-	
НИХ ТЕХНОЛОГІЙ І СЕРВІСІВ В УКРАЇНІ ТА КРАЇНАХ ЄС	
	31
2.1. Сутність і види електронних сервісів та особливості їх	
впровадження в публічно-управлінську діяльність	
	31
2.2. Зарубіжний досвід функціонування електронних сервісів у системі	
публічного управління	
	34
2.3. Аналіз ІТ-ринку та інструментів реалізації електронного	
урядування в Україні	
	37
РОЗДІЛ 3	
УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ІЗ ЗАПРОВАДЖЕННЯ	
ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ (НА ПРИКЛАДІ ДНІПРОВСЬКОЇ	
МІСЬКОЇ РАДИ)	
	47
3.1. Сучасний стан інформатизації у місті Дніпрі: реалізація програм	
та проєктів з розвитку електронних сервісів	
	47
3.2. Пропозиції щодо вдосконалення діяльності із запровадження	
електронних сервісів у Дніпровській міській раді	
	57
ВИСНОВКИ.....	
	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
	73
ДОДАТКИ	
	80

ВСТУП

Новітні цифрові технології являються одним із джерел підвищення ефективності та можливості стрімкого інноваційного розвитку економіки й суспільства в цілому. Водночас, вони вимагають змінити існуючі моделі управління, комунікації, технології та організаційну структуру суспільства на основі нових цінностей, пріоритетів та цільової орієнтації. Сучасна концепція цифрової трансформації управління спрямована на перетворення механізму регулювання суспільних відносин з метою поширення застосування цифрових технологій у сфері публічного управління.

Задля забезпечення ефективності впровадження змін у сфері публічного управління концептуальний підхід до стратегії цифрової трансформації управління розвитком національної економіки має бути зваженим, з урахування готовності ринку, бізнес-структур, споживачів і суспільства до майбутніх вдосконалень. Перед органами влади постає завдання впровадження сучасних цифрових технологій під час реформування системи публічного управління. Одним із основних пріоритетів реалізації клієнто-орієнтованої державної політики виступає налагодження ефективної цифрової взаємодії суб'єктів сервісної діяльності органів публічної влади на центральному, регіональному та місцевому рівнях, забезпечення її функціонування на принципах сумісності управлінських та технологічних рішень.

В Україні активно реалізуються заходи щодо практичного впровадження, освоєння та інтеграції цифрових сервісних технологій у багатьох галузях, а також і в систему публічного адміністрування, яку на теперішній час реально орієнтовано на вимоги міжнародно-правових стандартів. За умов євроінтеграційного курсу Української держави сфера цифрової трансформації є віддзеркаленням практичного позитивного європейського досвіду в частині обраної моделі публічного адміністрування. При цьому, за умов удосконалення публічного адміністрування шляхом

застосування інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні державними та суспільними справами з метою досягнення сталого розвитку держави та забезпечення публічних інтересів населення, процесами інформатизації, комп'ютеризації та діджиталізації опосередковано необхідність досягнення високого рівня організації функціонування суб'єктів публічного адміністрування, використання електронних форм їх взаємодії з населенням та застосування нових інформаційно-комунікативних методів під час надання адміністративних послуг тощо.

Впровадження новітніх інформаційних технологій у діяльність органів публічного управління та адміністрування вимагає як належної та своєчасної законодавчої фіксації, так і ґрунтованих досліджень. Питанням упровадження інформатизованих послуг у процеси державного управління приділено увагу у працях таких науковців і практиків, як Т.І. Биркович, В.І. Биркович, О.С. Кабанець, В.С. Куйбідай, О.В. Карпенко, В.В. Наместнік, В.Ю. Степанов та інших.

Отже, актуальність магістерської роботи полягає у необхідності розв'язання проблем, що стосуються діяльності органів публічного управління та адміністрування у сфері цифрової трансформації, у тому числі, у сфері розвитку електронних сервісів та е-демократії на регіональному рівні.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, що складаються у сфері публічного управління та адміністрування під час розвитку е-урядування та формування інформаційного суспільства.

Предмет дослідження – обґрунтування шляхів удосконалення діяльності з розвитку електронних сервісів у публічному управлінні та адмініструванні (на прикладі Дніпровської міської ради).

Мета дослідження – на основі результатів дослідження інструментарію е-урядування та досвіду функціонування електронних сервісів у системі публічного управління визначити напрями удосконалення діяльності із запровадження електронних сервісів Дніпровською міською радою.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено завдання:

- дослідити поняття інформаційного суспільства, основні проблеми та тенденції його розвитку;
- проаналізувати державну політику у сфері е-урядування та її нормативно-правове забезпечення;
- охарактеризувати інструментарій е-урядування, а також тенденції щодо впровадження окремих інформаційно-комунікаційних технологій і сервісів в Україні та країнах ЄС;
- здійснити аналіз сучасного ІТ-ринку та інструментів реалізації електронного урядування в Україні;
- на підставі аналізу сучасного стану інформатизації та розвитку електронних сервісів у місті Дніпрі розробити пропозиції щодо вдосконалення діяльності із запровадження електронних сервісів у Дніпровській міській раді.

Методологічною основою роботи є сукупність загальнонаукових і спеціальних методів наукового пізнання. У роботі використано формально-логічний метод для дослідження основних понять (розділ 1); структурний метод, що дав можливість здійснити класифікацію нормативно-правових актів, які регулюють цифрову трансформацію в Україні (розділ 1). Методи аналізу та прогнозування використано при розробці та формуванні практичних засад підвищення ефективності публічного управління у сфері цифрової трансформації (розділи 2, 3). Комплексне застосування вказаних методів забезпечило повноту та об'єктивність положень, наведених у роботі.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що магістерське дослідження є спробою комплексно, з використанням сучасних методів пізнання та з урахуванням новітніх досягнень науки державного управління, визначити сутність, систему та структуру, розкрити особливості у сфері публічного управління за умови відтворення цифрової трансформації в Україні.

Сфера практичного застосування результатів роботи – органи місцевого самоврядування, які працюють над запровадженням електронних сервісів з метою надання якісних публічних послуг населенню.

РОЗДІЛ 1

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ОСНОВА ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА: ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

1.1. Поняття інформаційного суспільства, основні проблеми та тенденції його розвитку

Сучасний бурхливий розвиток інформаційної культури щодо створення, переробки та використання інформації базується на науково-технічному, соціально-економічному й освітньо-культурному прогресі. Супроводжується цей процес докорінними соціальними перетвореннями як у світі, так і в нашій країні, та характеризується поняттям «інформаційне суспільство».

Термін «інформаційне суспільство» та опис його загальних контурів було окреслено у звітах японського уряду професором Токійського технологічного інституту Ю. Хаяши на початку 60-х рр. ХХ ст. Цей термін було прийнято використовувати щодо нової світової спільноти, яка базується саме на інформації. Можливо стверджувати, що саме ця дефініція лежить в основі всіх визначень, які уточнюють, поглиблюють, конкретизують поняття інформаційного суспільства. Інформація, знання, технологічні системи, послуги виступають ключовими характеристиками нового суспільства [1, с. 155].

В енциклопедичному словнику зазначено, що «інформаційне суспільство» – це соціологічна концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку суспільства, в якому виробництво, використання та споживання інформації стає визначальним способом діяльності в усіх сферах суспільного буття (економіці, політиці та культурі). Особливістю цього типу суспільства є вирішальна роль інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), виробництво інформації та знання [50].

Термін «інформаційне суспільство» досліджувався представниками різних наук (А. Турен, П. Серван-Шрайбер, М. Понятовський, М. Хоркхаймер, Ю. Хабермас, Н. Луман, М. Мак-Люен, Д. Белл, А. Тоффлер, Д. Масуда) [2; 21; 51]. Наприклад, Д. Белл і А. Тоффлер досліджували стан і тенденції розвитку суспільства під впливом інформації та інформатизації і як це відбивалося на процесі переходу від індустріального суспільства до інформаційного.

Варте уваги визначення, сформульоване О. Маруховським: «Інформаційне суспільство – це суспільство, в якому інформація, знання й інформаційно-комунікаційні технології перетворюються на основну продуктивну силу та джерело епохальних зрушень в усіх сферах суспільного життя, зокрема в політичній, що виявляється у метаморфозах самої політичної влади, в трансформації політичних режимів («е-демократія»), владних інститутів («е-уряд» та «е-самоврядування»), партійних («е-партія») і виборчих систем («е-вибори» і «е-референдум»), у прискоренні переходу від представницької демократії до демократії участі, у зміцненні правової держави і громадянського суспільства, в посиленні інших демократичних перетворень на користь людини, суспільства і людства загалом» [13]. Це визначення широко охоплює та розкриває сутність інформаційного суспільства, його рушійних сил і тих динамічних змін, які відбуваються у всіх його сферах, зокрема в політичній.

Отже, інформаційне суспільство визначає інформацію одним із найважливіших суспільних ресурсів, а інформаційний сектор економіки щодо виробництва, зберігання, обробки, передачі і споживання інформації – одним із найважливіших видів суспільної діяльності, що створює інформаційно-комунікаційну базу для формування глобального інформаційного суспільства. Йдеться про становлення глобальної інформаційної індустрії, підвищення ролі знань та інформації в економічному і соціокультурному розвитку, зростання частки працездатного населення, що працює в інформаційному секторі економіки.

Значний прогрес у виробництві комп'ютерних засобів, у будівництві телекомунікаційних мереж, та їх вдале поєднання із інформаційними продуктами та інформаційними системами у формі всесвітньої мережі Інтернет створили на початку 1990-х рр. бачення швидкого настання реального інформаційного суспільства, що надихало новими ідеями політиків, інвесторів та бізнесменів. Інтернет набув близьких рис щодо реального прообразу інформаційного суспільства. У результаті цього використання поняття інформаційного суспільства набуло ще більшого поширення. У 1993 р. Комісія Європейського Союзу офіційно проголосила поступ Європи до інформаційного суспільства. Зрештою, в 2000 році урядами «великої сімки» були окреслені загальні принципи і цілі побудови глобального інформаційного суспільства, що знайшло відображення в Окінавській хартії [15].

Комп'ютеризація багатьох сфер життя, поява супутникового, оптико-волоконного, факс-модемного зв'язку значно спресували потоки інформації, що дало право філософу Г. Любе [9] сказати про пришвидшення і скорочення часу. Сучасний етап становлення інформаційного суспільства характеризується використанням комп'ютерних мультимедіа – організаційних структур, які поєднують в собі програмно-технологічні та програмно-технічні можливості текстового, звукового, графічного, мультиплікаційного і відеовідтворення інформації. Запровадження мультимедійних ІКТ привело до створення інформаційних супермагістралей – інтегральних сукупностей глобальних, міжнародних, національних і локальних мереж супутникової, кабельної та наземної комунікації на основі елементів та ресурсів інформаційної інфраструктури.

До елементів інформаційної інфраструктури зараховують: комп'ютери з мультимедіа-додатками, бази даних, у тому числі на флеш-носіях та лазерних дисках, побутову електроніку.

До ресурсів інформаційної інфраструктури належать: інтерактивне програмування, інтерактивне телебачення, відео, ігри, мобільний зв'язок та

багато інших сучасних технологій глобальної інформаційної сфери суспільства [3].

За дослідженнями В.М. Бебика [3] є важливим визначення поняття інформаційних потоків, які розглядаються як рух інформації за певними напрямками:

- рух інформації з усіх сегментів суспільної сфери, який здійснюється усіма наявними інформаційно-комунікативними каналами від джерел до споживачів інформації. До комунікаційних каналів відносяться: мас-медіа, обміни за програмами розвитку спорту, політики, економіки, культури, освіти, туризм, міграція тощо;

- рух інформації, яка надходить насамперед медійними (телебачення, преса) і телекомунікаційними (зв'язок, комп'ютерні інформаційні системи та ін.) каналами. За цим рухом інформації відслідковується цілеспрямований вплив інформаційних потоків, який сприяє здійсненню змін у природі та ресурсах влади, ідеології та цінностях, сприйнятті (індивідуумів, соціальних груп, суспільств), національних та міжнародних систем.

Як результат – інформаційні потоки впливають на суспільство на всіх рівнях:

- на індивідуальному рівні – на судження, культуру, освіту, роботу, відпочинок;

- на інституціональному – на політику, економіку, релігію;

- на груповому (соціальному, етнічному, професійному, віковому та ін.)

- на ідентичність, мобілізацію, участь;

- на міждержавному – на співробітництво (конфлікт), ресурси, транснаціональні корпорації тощо [3].

Слід зазначити, що сучасне інформаційне суспільство має як позитивні, так і негативні здобутки. Серед позитивних соціальних явищ виділяється таке:

- зростання швидкості здійснення інформаційних зв'язків на великих відстанях, у тому числі між континентами;
- зростання можливості швидкої обробки великих обсягів даних, зберігання інформації на компактних (малогабаритних) технічних засобах;
- об'єднання різних технологій комунікації: теле-, радіо- та обчислювальної техніки і мереж.

Водночас виникають й негативні явища, серед яких:

- зростання можливостей перехоплення, витоку, перекручення або навіть знищення інформації;
- використання технічних засобів, технологій і інформації в антисоціальной діяльності суспільства – економічній, воєнній та політичній.

Загалом через негативні явища створюється загроза інформаційному суверенітету, інформаційній безпеці як окремої держави, так і групи держав, регіонів, а також окремих людей. Саме це зумовило те, що останнім часом багато уваги в процесі розвитку інформаційного суспільства приділяється саме захисту інформації та створенню надійних захищених, відновлювальних систем ІКТ.

Але поряд з вищезазначеним вже часом доведено, що найголовнішим ресурсом розвитку суспільства є люди, їхні інтелектуальні, творчі, духовні здібності. А сьогодні найбільш обмеженими і найдорожчими ресурсами є знання й компетентності. Завдання інформаційного суспільства полягають у тому, щоб створити умови для реалізації потенціалу кожної людини за допомогою інформації, знань, інформаційно-комунікативних технологій. Всебічний розвиток інформаційного суспільства за багатьма сферами життєдіяльності надає змогу кожній країні реалізовувати свою стратегію з урахуванням власної культури, історії, можливостей і ресурсів.

Розбудова інформаційного суспільства вирішує питання: підвищення довіри до держави, якості державних послуг, подолання корупції, зростання робочих місць, ефективного прийняття рішень та контролю за їх виконанням, розвитку демократичних цінностей, тощо.

1.2. Державна політика у сфері електронного урядування та її роль у розвитку інформаційного суспільства

У рамках реалізації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, Україна має забезпечити комплексний розвиток електронного урядування відповідно до європейських вимог. Також запровадження електронного урядування є базовою передумовою для розбудови в Україні ефективних цифрової економіки і цифрового ринку та подальшої інтеграції до єдиного цифрового ринку ЄС [54].

На сьогодні основним ключовим суб'єктом прийняття рішень у сфері електронного урядування є Міністерство цифрової трансформації, яке утворилося внаслідок ліквідації Державного агентства з питань електронного урядування України після прийняття Постанови КМУ від 02 вересня 2019 року № 829 «Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади». Національним регулятором в секторі електронних комунікацій в Україні є Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ). Регулювання спеціального зв'язку та захисту державних інформаційних та телекомунікаційних систем і ресурсів здійснює Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації (Держспецзв'язок) [54].

Постановою Кабінету Міністрів від 18.09.2019 № 856 [17] затверджено Положення про Міністерство цифрової трансформації України, яким закріплено основні положення щодо діяльності, повноважень та сфери компетенції цього органу. Відповідно, за Міністерством цифрової трансформації України закріплено низку завдань, які спрямовані на здійснення заходів щодо створення та забезпечення функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, системи електронної взаємодії органів виконавчої влади, інтегрованої

системи електронної ідентифікації, єдиного державного вебпорталу відкритих даних, національного реєстру електронних інформаційних ресурсів, єдиного державного вебпорталу електронних послуг, Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг та інші. Як суб'єкт нормотворчої діяльності, Міністерство цифрової трансформації України у межах повноважень, передбачених законом, на основі і на виконання Конституції та законів України, постанов Верховної Ради України та актів Президента України, прийнятих відповідно до Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України видає накази, організовує та контролює їх виконання. За характером накази Міністерства цифрової трансформації є регуляторними актами та підлягають державній реєстрації в установленому законодавством порядку.

Створення порталу онлайн державних послуг «Дія» стало одним з найпопулярніших заходів уряду у сфері розвитку цифрового середовища в Україні. Однією з головних цілей Міністерства цифрової трансформації в контексті використання порталу є оцифрування 100% послуг, які надає держава, до 2024 року. На порталі вже можна отримати значну кількість публічних послуг онлайн та здійснити онлайн-оформлення різноманітного типу довідок, ліцензій, дозволів, допомог, позовів до суду, а також отримати інші онлайн послуги реєстраційного характеру тощо [54].

Положенням про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, яке затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137 [18] визначено мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія». При цьому, до вказаних суб'єктів віднесено: користувачів, а саме суб'єкта звернення та суб'єкта розгляду звернень, держателя та технічного адміністратора. У свою чергу, суб'єктом розгляду звернень є суб'єкт надання електронних, адміністративних та інших публічних послуг; центр надання адміністративних послуг, держателем є Міністерство цифрової трансформації. Технічним адміністратором Порталу Дія є державне

підприємство «ДІА», що належить до сфери управління Міністерства цифрової трансформації [18].

Протягом останніх півтора року діяльність українського Уряду у сфері електронного врядування була дуже тісно пов'язана із оптимізацією системи надання адміністративних послуг. 27 серпня 2020 року введено в дію «Гід з державних послуг» (<https://guide.dii.gov.ua/>) – інформаційний онлайн-портал про всі сервіси, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, містить доступну інформацію про адміністративні послуги, які надаються районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування. Портал не передбачає процедур отримання онлайн-послуг, але систематизує інформацію про адміністративні послуги в Україні [54].

Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [7]. Закон спрямований на оптимізацію мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг, удосконалення доступу до адміністративних послуг в електронній формі та розв'язання проблем у сфері надання таких послуг. Документом запроваджується моніторинг якості надання адміністративних послуг, який включає збір, обробку та аналіз даних з метою вивчення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг. Згідно із законом Міністерство цифрової трансформації України отримує повноваження встановлювати порядок та показники моніторингу якості надання адміністративних послуг, а також порядок оприлюднення їх результатів, що допоможе ідентифікувати проблеми та вжити заходи з підвищення рівня якості надання адміністративних послуг. Наразі розпочато підготовку до впровадження «Платформи Центрів Дії» – вебсайту, що об'єднає всю інформацію про діяльність та доступність ЦНАП для громадян [54].

Значну підтримку у запровадженні реформ електронного урядування в Україні вдалося здійснити за підтримки Європейського Союзу після підписання угоди про фінансування заходу «Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні» між Міністерством цифрової трансформації України та Європейською Комісією [52], згідно якої Україні було надано 25 млн. євро. Ці кошти були спрямовані на розвиток системи «Дія» та електронних адміністративних послуг, забезпечення інтероперабельності, вдосконалення системи реєстрів, розвиток кібербезпеки, широкопasmового та мобільного Інтернету, технологій електронної ідентифікації [54].

Отже, державна політика у сфері розвитку електронного урядування на законодавчому рівні є невід'ємним елементом двостороннього співробітництва України і Європейського Союзу у цифровій сфері. Завдяки підтримці проєктів з електронного урядування в Україні та виділення технічної допомоги Європейським Союзом ми маємо поетапний розвиток цифрової трансформації України.

1.3. Нормативно-правове забезпечення реалізації державної політики у сфері електронного урядування

Державна політика інформатизації спрямована на всебічну демократизацію процесів створення та споживання інформації, загальнодоступність інформаційних ресурсів та послуг. Якість державної політики у сферах розвитку інформатизації, запровадження інформаційного суспільства, електронного урядування та електронної демократії безпосередньо залежить від відповідного правового забезпечення.

Розвиток електронної демократії є однією зі стратегічних цілей розвитку інформаційного суспільства в Україні. На цей час існує чимала нормативно-правова база, що регламентує розвиток інформатизації, інформаційного

суспільства та електронного урядування й уможливорює реалізацію певних принципів та інструментів е-демократії.

Конституцією України встановлено, що: права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави, а утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави (ст. 3); органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України (ч. 2 ст. 19); права і свободи людини є невідчужуваними та непорушними, а також їх перелік (розділ 2) [10]. Кабінет Міністрів України вживає заходів щодо забезпечення прав і свобод людини і громадянина, розробляє і здійснює загальнодержавні програми економічного, науково-технічного, соціального і культурного розвитку України тощо. Зазначені норми вказують напрям слідування міжнародним тенденціям їх правозастосування. Не виключенням є переформатування діяльності суб'єктів публічного управління через застосування ІКТ. Міжнародними стандартами зі сфери функціонування публічної влади та забезпечення прав людини можуть слугувати: Загальна декларація прав людини 1948 року, Конвенція про захист прав людини та основоположних свобод 1950 року, Програма Європейського Союзу e-CODEX [30] та інші. Зазначеними міжнародними документами, з одного боку, встановлено основні орієнтири забезпечення прав людини через застосування механізмів цифрової трансформації, а з іншого – передбачено необхідність цифрової трансформації в сфері надання публічних послуг та співпраці органів публічного адміністрування і громадян.

З метою розвитку інформаційних технологій в країні прийнята і реалізується Національна програма інформатизації [22], яка становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань (проектів) інформатизації, спрямованих на реалізацію державної політики та пріоритетних напрямів створення сучасної інформаційної інфраструктури України за рахунок концентрації та раціонального використання фінансових, матеріально-

технічних та інших ресурсів, виробничого і науково-технічного потенціалу держави, а також координації діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності і громадян у сфері інформатизації.

Її головною метою є створення необхідних умов для забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави. Програма спрямована на вирішення таких основних завдань [22]:

- формування правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних передумов розвитку інформатизації;

- застосування та розвиток сучасних інформаційних технологій у відповідних сферах суспільного життя України;

- формування системи національних інформаційних ресурсів;

- створення загальнодержавної мережі інформаційного забезпечення науки, освіти, культури, охорони здоров'я тощо;

- створення загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- підвищення ефективності вітчизняного виробництва на основі широкого використання інформаційних технологій;

- формування та підтримка ринку інформаційних продуктів і послуг;

- інтеграція України у світовий інформаційний простір.

Формування комплексу взаємопов'язаних завдань Національної програми інформатизації на наступні три роки та програми завдань (робіт) з інформатизації на наступний бюджетний рік проводиться згідно із законодавством України та організовується Генеральним державним замовником за пропозиціями відповідних державних органів та органів місцевого самоврядування. Відбір завдань (проектів) на етапі формування

Національної програми інформатизації проводиться на конкурсних засадах. На цей час постановою Верховної Ради України від 8 липня 2022 року № 2360-IX затверджено завдання Національної програми інформатизації на 2022-2024 роки [23], які охоплюють багато напрямів:

- формування державної політики та організаційно-правове забезпечення інформатизації;
- формування і розвиток національної інфраструктури інформатизації;
- інформатизація стратегічних напрямів розвитку державності, безпеки та оборони;
- інформатизація процесів соціально-економічного розвитку;
- інформатизація фінансової та грошової системи, державного фінансово-економічного контролю;
- інформатизація в галузі екології та використання природних ресурсів;
- інформатизація науки, освіти і культури;
- міжнародне співробітництво;
- інформатизація системи правосуддя;
- реалізація регіональних програм інформатизації та програм інформатизації органів місцевого самоврядування.

Національна програма інформатизації та її завдання покликані створити умови, які дозволять досягти високого рівня поширення впровадження інформаційних і комунікаційних технологій в усі сфери життя, включаючи державне управління та громадську діяльність. Виконання закладених у Програмі заходів передбачає підвищення ефективності державного управління, збільшення конкурентоспроможності економіки, рівня розвитку сучасного суспільства.

Значним юридичним підґрунтям та етапом розвитку процесів інформатизації став Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», в якому було

визначено основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства та суспільства знань, а саме [24]:

- прискорення розробки та впровадження новітніх конкурентоспроможних ІКТ в усі сфери суспільного життя, зокрема в економіку України і в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення, насамперед шляхом створення системи освіти, орієнтованої на використання новітніх ІКТ у формуванні всебічно розвиненої особистості;
- розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція із світовою інфраструктурою;
- державна підтримка нових «електронних» секторів економіки (торгівлі, надання фінансових і банківських послуг тощо);
- створення загальнодержавних інформаційних систем, насамперед у сферах охорони здоров'я, освіти, науки, культури, охорони довкілля;
- збереження культурної спадщини України шляхом її електронного документування;
- державна підтримка використання новітніх ІКТ засобами масової інформації;
- використання ІКТ для вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами;
- досягнення ефективної участі всіх регіонів у процесах становлення інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних і місцевих ініціатив;
- захист інформаційних прав громадян, насамперед щодо доступності інформації, захисту інформації про особу, підтримки демократичних інститутів та мінімізації ризику «інформаційної нерівності»;
- вдосконалення законодавства з регулювання інформаційних відносин;

– покращення стану інформаційної безпеки в умовах використання новітніх ІКТ.

Пріоритетні напрямки цифрової трансформації в різних сферах суспільних відносин визначаються низкою наступних нормативно-правових актів. Процес цифрової трансформації у сфері демократичних процесів в Україні закладено Концепцією розвитку електронної демократії в Україні, яку затверджено Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р [25]. Вказаним нормативно-правовим актом закріплено необхідність застосування інструментів електронної демократії з метою розширення можливостей участі громадян у процесі державотворення та публічного адміністрування. Метою формування електронної демократії є формування політичних, організаційних, технологічних та ідеологічних умов розвитку електронної демократії в Україні, що характеризується зростанням широкого долучення громадян до комунікації, співпраці з органами державної влади, контролю за ними, участі у виробленні політики, розвитку самоорганізації та самоврядування, а також рівнем довіри до суб'єктів владних повноважень; узгодження стандартів державної політики зазначеної сфери з міжнародними, зокрема європейськими стандартами. Головними складовими розвитку електронної демократії є е-парламент, е-голосування, е-правосуддя, е-медіація (досудове вирішення спорів), е-референдуми, е-консультації, е-петиції, е-політичні кампанії, е-опитування.

Принципи інформаційної взаємодії активно впроваджувались у практику органів державної влади згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [26]. Концепція визначила мету, основні завдання, пріоритети, етапи побудови електронного урядування в Україні, а також очікувані наслідки від його впровадження. Концепцією створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, що затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 05 вересня 2012 р. [46]

визначено впровадження електронного урядування важливою умовою розвитку інформаційного суспільства та становлення електронної демократії, де кожен громадянин може створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися інформацією та знаннями, використовувати інформаційні технології для розширення можливостей реалізації власного потенціалу, сприяти суспільному і особистісному розвитку, підвищувати якість життя та створювати умови для відкритого і прозорого державного управління [27]. Концепція розвитку електронного урядування в Україні покликає підтримати координацію та співпрацю органів державної влади й органів місцевого самоврядування для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування, просування ідеї реформування державного управління та децентралізації на базі широкого використання сучасних ІКТ по всій країні.

У 2018 році було схвалено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [28], якою було передбачено здійснення низки заходів щодо впровадження відповідних стимулів для цифровізації економіки, суспільної та соціальної сфер, усвідомлення наявних викликів та інструментів розвитку цифрових інфраструктур, набуття громадянами цифрових компетенцій, а також визначено критичні сфери та проєкти цифровізації щодо стимулювання внутрішнього ринку виробництва, використання та споживання цифрових технологій. Розвиток цифрової економіки України полягає у створенні ринкових стимулів, мотивацій, попиту та формуванні потреб щодо використання цифрових технологій, продуктів та послуг серед українських секторів промисловості, сфер життєдіяльності, бізнесу та суспільства для їх ефективності, конкурентоздатності та національного розвитку, зростання обсягів виробництва високотехнологічної продукції та благополуччя населення. План заходів щодо реалізації Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки враховував вимоги цифрової

ініціативи Європи за трьома наступними напрямками: інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices), електронна ідентифікація (eID), відкриті дані [28]. За цими напрямками необхідно продовжувати нормотворчу та організаційну роботу.

Перший напрямок – інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices) – передбачає долучення України до Програми Європейського Союзу Interoperability Solutions for European Public Administrations 2 [29], проєктів e-CODEX [30], e-Invoicing (електронна передача інформації про рахунки та платежі через Інтернет), а також ініціативи Single Digital Gateway [9]. Сьогодні забезпечення електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів та ресурсів органів місцевого самоврядування є головним пріоритетом для розвитку електронного урядування в Україні. Постає необхідність інтеграції багатьох систем із зовнішніми державними реєстрами та базами даних. Наприклад, це електронні закупівлі Prozorro, система електронних декларацій, єдине митне вікно та інші електронні системи.

За другим напрямком здійснюється розвиток відкритих даних в Україні, а саме інтеграція державного вебпорталу відкритих даних data.gov.ua до центрального європейського порталу відкритих даних europeandataportal.eu та data.europa.eu. Місцеві портали відкритих даних, у свою чергу, інтегруються з державним порталом відкритих даних. Центральний європейський портал відкритих даних є точкою входу до відкритих даних установ та організацій Європейської Комісії, а також держав-членів ЄС. Відкриті дані мають потужний антикорупційний ефект, сприяють прозорості влади, позитивно впливають на розвиток економіки.

За третім напрямком щодо електронної ідентифікації (eID) є запровадження єдиних вимог до розвитку електронної ідентифікації, надання електронних довірчих послуг у країнах ЄС та розвиток трансграничної е-ідентифікації. Виконання цієї задачі в Україні знаходиться на стадії реалізації та вимагає проведення заходів щодо внесення змін як на

законодавчому рівні, так і в запровадженні діючих механізмів та стандартів. Уряд сприяє впровадженню, розповсюдженню та популяризації електронного підпису і технологій MobileID та BankID. Розроблені вимоги до засобів електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування. Проводяться активні дії щодо створення загальнодержавної системи електронної ідентифікації України.

Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, яку схвалено від 28 жовтня 2020 року [31] вирішує питання цифровізації такої затребуваної та суспільно значимої для громадян сфери діяльності державної влади та органів місцевого самоврядування. У Стратегії визначається специфіка напрямів та завдань комплексної цифрової трансформації у сфері соціального захисту населення на основі єдиних підходів, стандартів і технологій. Для впровадження положень Стратегії необхідним є функціонування Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, яка забезпечуватиме виконання низки завдань, зокрема: створення єдиної інформаційної бази соціальної сфери, зокрема шляхом взаємодії інформаційних ресурсів соціальної сфери та їх інтеграції з іншими державними інформаційними ресурсами, у тому числі державними реєстрами, усунення дублювання процесів і функцій інституцій соціального захисту, зокрема шляхом централізації цих процесів і функцій, стандартизацію та автоматизацію звернень громадян у соціальній сфері, їх централізований моніторинг, а також перехід інституцій соціального захисту на електронний документообіг та інші [31].

Розвиток електронного урядування в Україні відповідає плану дій з впровадження в Україні міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд», затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 року № 220-р [32] та дворічних планів заходів з впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд», які розробляють спільно з інститутами громадянського суспільства та проходять незалежне оцінювання результатів діяльності. До основних принципів Ініціативи відноситься [53]:

– прозорість: інформація про діяльність уряду є відкритою, всеосяжною, своєчасною, вільно доступною для громадськості, і такою, що відповідає основним стандартам відкритих даних;

– участь громадян: уряд залучає громадян до участі в обговореннях, що сприяє прийняттю рішень, які враховують громадську думку, є більш інноваційними та ефективними;

– підзвітність: наявність правил, норм і механізмів, які змушують урядові структури до обґрунтування своїх дій, здійснення діяльності відповідно до визначених для них вимог, реагування на критику, прийняття відповідальності за невідповідність дій законам або зобов'язанням;

– технології та інновації для прозорості та підзвітності: уряд враховує важливість надання громадянам відкритого доступу до технологій, а також усвідомлює роль нових технологій в просуванні інновацій та важливість розширення можливостей використання технологій громадянами.

У документі зазначено, що для забезпечення відкритого урядування необхідно впровадити новітні інформаційно-комунікаційні технології, зокрема налагодити діалог між органами державної влади та громадськістю з використанням інтерактивних методів взаємодії і можливостей соціальних мереж, модернізувати систему управління в державі, підвищити прозорість влади, покращити доступ до інформації. Постійний обмін інформацією між Урядом України, інститутами громадянського суспільства, громадськістю сприятиме визначенню пріоритетів соціально-економічного розвитку, накопиченню соціального капіталу, підвищенню інноваційної спроможності держави, а також впровадженню відповідних інтерактивних проєктів на засадах партнерства [32].

П'ятий план дій із впровадження Ініціативи був затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів від 24 лютого 2021 року № 149 [33]. До плану увійшло 14 завдань, серед яких: забезпечення функціонування онлайн-платформи для взаємодії органів виконавчої влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства (платформа «ВзаємоДія»);

підвищення рівня прозорості в інфраструктурі, видобувних галузях та управлінні публічними фінансами; забезпечення відкритості та прозорості обліку державної власності; надання доступу до інформації з питань патентування та розвитку інновацій; подальшого відкриття інформації про бенефіціарних власників тощо. Виконання завдань плану дій із впровадження Ініціативи протягом десяти років підтверджує рух України згідно принципів Партнерства щодо забезпечення відкритості та прозорості діяльності державних органів, залучення інститутів громадянського суспільства до формування державної політики, підтримки впровадження високих стандартів професійної чесності в державному управлінні, протидії корупції та впровадженню нових інформаційних технологій для державного управління. Аналізуючи основні засади запровадження «Партнерства «Відкритий Уряд», можна бачити, що зазначений проєкт у певному ступені повторює інші національні проєкти розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

Певним зрушенням в сфері розвитку інформаційного суспільства стала Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, яка визначила мету, базові принципи, стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні, завдання, спрямовані на їх досягнення, а також основні напрями, етапи і механізми реалізації цієї Стратегії з урахуванням сучасних тенденцій та особливостей розвитку України [31].

Прийняття та реалізація Стратегії – це можливість для України стати рівноправним членом глобального інформаційного суспільства. Головними цілями Стратегії стало прискорення впровадження новітніх ІКТ у всі сфери суспільного життя, розвиток електронного урядування та електронної демократії, підвищення якості та доступності адміністративних послуг для громадян і бізнесу, розвиток електронної економіки, розповсюдження комп'ютерної та інформаційної грамотності серед населення і державних службовців, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, надання можливості

громадянам брати участь у підготовці та експертизі політико-адміністративних рішень, а також контроль ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування [31].

Стратегія вимагає сукупності послідовних конкретних заходів з прискорення процесів розвитку. З цією метою було розроблено оціночні (контрольні) показники та індикатори розвитку інформаційного суспільства в Україні (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Контрольні показники та індикатори розвитку інформаційного суспільства

Найменування індексу	Значення індексу за роками		
	2013	2015	2020
1. Глобальний індекс конкурентоспроможності (WEF Global Competitiveness Index)	70 місце	65 місце	50 місце
2. Індекс технологічної готовності (WEF Technological Readiness Index)	80 місце	65 місце	50 місце
3. Індекс мережевої готовності (WEF Networked Readiness Index)	73 місце	65 місце	60 місце
4. Готовність уряду (Government readiness)	120 місце	90 місце	60 місце
5. Використання урядом інформаційно-комунікаційних технологій (Government usage)	73 місце	65 місце	55 місце
6. Рейтинг за електронною готовністю (EIU eReadiness Ranking)	63 місце	58 місце	50 місце
7. Індекс електронного уряду ООН (UN e-Government Index)	65 місце	60 місце	50 місце
8. Частка користувачів Інтернетом, відсотків	40	50	75
10. Частка документів Національного архівного фонду, переведених в електронну форму, в загальному обсязі суспільно значущих документів, відсотків	5	15	30
11. Частка бібліотечних фондів, переведених в електронну форму, в загальному обсязі фондів, %	5	20	50
12. Показник охоплення населення цифровим наземним ефірним телерадіомовленням, у тому числі телебаченням високої чіткості, відсотків	15	50	100
13. Частка адміністративних послуг в електронному вигляді, відсотків	10	40	50
14. Частка населення та суб'єктів господарювання як користувачів адміністративних послуг в електронному вигляді, відсотків	10	40	50

На основі Національної системи індикаторів оцінки рівня розвитку інформаційного суспільства, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 № 1134 розраховуються інтегровані композитні індекси рівня розвитку інформаційного суспільства в Україні, а саме [34]:

- індекс ITS проникнення ІТ в українське суспільство;
- індекс СТА технологічного застосування ІТ;
- індекс RITS проникнення ІТ по регіонах України.

Прийнята Національна система індикаторів узгоджується з міжнародними системами, враховує національну специфіку та пріоритетні завдання розвитку інформаційного суспільства в країні. На основі системи індикаторів розроблено Методику формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства, затверджену наказом Міністерства освіти і науки України від 06.09.2013 р. № 1271 [35].

Якщо говорити про індикатори електронного урядування згідно з дослідженням Організації Об'єднаних Націй, в якому Україна бере участь – згідно з курсом діджиталізації маємо рух до покращення показників за досить короткий термін. Так, у 2020 році Україна зайняла 69-е місце у рейтингу країн із найбільш розвиненим електронним урядуванням, що на 13 позицій вище, ніж у 2018.

Дослідження поділяє держави на 4 групи: із низьким, середнім, високим та дуже високим рівнями розвитку електронного уряду. Україна належить до групи країн із високим рівнем розвитку та за дослідженнями ООН «E-Government Survey 2022» показники держави вирости з високого рівня на дуже високий. Також Україна отримала особливу увагу в дослідженні щодо застосування хмарних технологій в умовах воєнної агресії у 2022 році.

У звіті «E-Government Survey 2022» зазначено, що комунікаційні мережі мають вирішальне значення для оперативного планування, управління ресурсами, доступу до інформації та контакту з громадянами, які все ще можуть бути в небезпеці. Технології хмарних обчислень і малих

спутників на низькій навколоземній орбіті (LEO), що забезпечують доступ до Інтернету, допомагають українському Уряду відновити та забезпечити безперервність надання послуг громадянам і основних функцій уряду після катастрофи. Невдовзі після того, як росія розпочала військовий наступ в Україні, український Уряд успішно продовжив надання державних послуг, оперативно здійснивши розміщення своєї цифрової інфраструктури в загальнодоступній хмарі, що розміщена в центрах обробки даних по всій Європі.

Метою цих дій було уникнути випадкового чи навмисного знищення та доступу до державних даних іноземної держави.

Таким чином, український Уряд зміг зберегти доступ і контроль над функціями, які є критично важливими для розбудови держави, наприклад, такими, як земельний реєстр. Використовуючи надійні комп'ютери та пристрої зберігання даних, урядові установи почали процес завантаження даних у хмару – даних, які раніше зберігалися на серверах, фізично розташованих у країні. Зазвичай для передачі великих робочих навантажень потрібні місяці, але з цими пристроями, без потреби в Інтернеті, передачі відбувалися за кілька днів. Багато неурядових установ, таких як університети, банки, телевізійні компанії, критична інфраструктура, також звернулися до постачальників хмарних послуг, щоб «перенести» свої дані в хмару як засіб забезпечення безперервності бізнесу та обслуговування. Хмарні обчислення також використовуються, щоб допомогти українцям: від сприяння дистанційному навчанню студентів до моніторингу якості повітря, зокрема рівня радіації, навколо атомних електростанцій поблизу зон конфлікту в Україні [8].

Отже, формування нормативно-правового забезпечення реалізації державної політики у сфері електронного урядування пройшло вже декілька етапів свого розвитку: від створення передумов та організаційного оформлення інформаційного простору, проголошення курсу на широку інформатизацію багатьох сфер, у тому числі економіки, до формування і

розвитку в Україні інформаційного суспільства. Є недоліки щодо процесійного законодавства з питань впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сенсі декларативного характеру за відсутністю деяких економічних стимулів до активізації інформаційної діяльності, пов'язаної з впровадженням проєктів застосування ІКТ. Але, незважаючи на це, можна констатувати, що нормативно-правова база впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сфері електронного урядування в основному сформована і має значний потенціал для удосконалення.

РОЗДІЛ 2

ІНСТРУМЕНТАРІЙ Е-УРЯДУВАННЯ: ТЕНДЕНЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ОКРЕМИХ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ І СЕРВІСІВ В УКРАЇНІ ТА КРАЇНАХ ЄС

2.1. Сутність і види електронних сервісів та особливості їх впровадження в публічно-управлінську діяльність

В умовах сталого розвитку ринку ІКТ в Україні відбувається активне впровадження сучасних технологічних рішень електронного урядування, систем електронного документообігу, різноманітних елементів інформаційно-комунікаційної інфраструктури як основи для створення електронної демократії в державному управлінні, забезпечення споживачів, бізнесу, державних інституцій якісними та доступними послугами.

За енциклопедичним трактуванням електронний сервіс, е-сервіс (англ. e-service) – це всі види послуг і сервісу, які надаються за допомогою електронних засобів (наприклад, за допомогою Інтернету) [6].

За висловом А.І. Семенченка, державні електронні послуги – державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам [47].

Науковець О.В. Карпенко поєднує поняття адміністративних та управлінських послуг і зазначає, що це процес здійснення (формування та реалізації) державної політики для забезпечення потреб юридичних та фізичних у державних та муніципальних послугах (організаційно-виконавчих, юридично-правових, соціально-гуманітарних, фінансово-економічних, інформаційно-комунікаційних, військово-охоронних, громадсько-побутових тощо) [11].

До електронних адміністративних послуг відноситься процес законодавчо визначеної реалізації управлінських послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ надання послуг за принципом «єдиного вікна». Виконується цей процес реалізації через відповідні центри отримання електронних послуг, за допомогою моделей електронної взаємодії різних суб'єктів влади між собою (G2G – government to government), влади та бізнесом (G2B – government to business), (G2C – government to citizen) влади та населення, із використанням електронного підпису та здійсненням платних послуг електронних платежів.

«Принцип «держава як сервіс» має бути втілений через побудову нової електронної країни. Легкість доступу до адміністративних послуг буде забезпечено через повноцінний запуск онлайн-сервісу державних послуг. Переважна їх частина надаватиметься автоматизовано, без залучення посадовців і посередників», – сказано у посланні Президента Володимира Зеленського 20 жовтня 2020 року [39].

На цей час Міністерством цифрової трансформації за підтримки проєкту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах / TAPAS», Програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge, проєкту USAID «Взаємодія!» (SACCI) та проєкту EGOV4UKRAINE впроваджується реформа цифровізації адміністративних послуг задля забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних публічних послуг без корупційних ризиків. Цей процес потребує докорінних змін щодо налагодження взаємодії між міністерствами, зміни алгоритмів надання послуг, формулювання й опису всіх процесів доступною мовою, проєктування й тестування нових електронних сервісів і корегування нормативно-правової бази.

Сьогодні в Україні надається понад дві тисячі електронних послуг, які запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для

громадян. Крім того, не було проведено належного реінжинірингу послуг при їх автоматизації та не забезпечено достатньої зручності. Постає задача формування єдиного підходу до реінжинірингу й запровадження е-послуг, а також забезпечення доступності отримання послуг через смартфон. Поступово ведеться робота щодо розробки та впровадження нових електронних послуг в мобільному додатку «Дія».

Якщо розглянути розвиток електронних сервісів у місті Дніпро, то на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради в меню «Відкрите місто» та «Послуги для мешканця» розміщено понад 50 посилань на різноманітні електронні сервіси.

Модернізація обладнання та програмного забезпечення тісно пов'язана з появою нових електронних сервісів і послуг у таких сферах, як соціальний захист населення, охорона здоров'я населення, транспортна інфраструктура, сфера комунального господарства, тощо.

Нині можливо виділити вісім масштабних електронних програм і сервісів е-демократії, що працюють у місті. Так, місто використовує електронну систему публічних закупівель ProZorro та електронну торговельну систему ProZorro.Sale. Ці платформи дають змогу спостерігати за аукціонами придбань і продажів, які здійснює місто. Програма «Бюджет участі» дозволяє дніпрянам брати безпосередню участь у розподілі бюджетних коштів для втілення корисних для міста проєктів. Крім зазначеного, у місті працює сервіс «Відкритий бюджет», де кожен може побачити візуалізацію доходів і видатків муніципальної скарбниці, та електронний ресурс «Відкрита мапа Дніпра». Завдяки останньому можна отримати корисну інформацію про міські об'єкти. Створено офіційний портал відкритих даних міста Дніпра, працює спеціальний Контакт-центр для звернень громадян і електронний сервіс поіменного голосування та звітів діяльності керівництва мерії та депутатів. Ефективно працює сервіс електронного звернення та петицій, які допомагають владі оперативно дізнаватися про потреби та ідеї громади. На вебсайті міської ради можна

оформити електронне звернення до міської ради у зручній формі, що доступна навіть не дуже обізнаному користувачу та отримати відповідь в електронному вигляді. А за допомогою електронного сервісу «е-петиції» мешканцю для створення петиції знадобиться електронний цифровий підпис та 90 днів, щоб зібрати 3000 підписів.

Отже, використання електронних сервісів в системі публічного управління набуває рис невід'ємної частини для підвищення його ефективності, постійно поширюється і удосконалюється прикладне використання цих сервісів при взаємодії щодо надання електронних послуг та електронних зручностей для громадян. Перспективою розвитку застосування електронних сервісів у системі публічного управління має на меті формування єдиної інформаційно-комунікативної системи, яка об'єднає всі основні публічно-управлінські сервіси як на рівні держави, так і на місцевому рівні, і саме використання ІКТ та інформаційної інфраструктури буде розширювати можливості для подальшого розвитку й посилення демократичних інститутів, участі громадян у суспільній і політичній діяльності.

2.2. Зарубіжний досвід функціонування електронних сервісів у системі публічного управління

Сучасний стрімкий розвиток цифрового суспільства стимулює вдосконалення способів і методів взаємодії в рамках соціально-економічних відносин у більшості країн світу. Обраний для України шлях застосування інформаційних технологій дозволяє розширювати комунікаційні процеси, змінює склад і статус їх учасників, принципи просторової взаємодії шляхом мережевого спілкування, підвищує децентралізацію прийняття управлінських рішень. Доцільно розглянути та використовувати досвід успішного впровадження електронного урядування в зарубіжних країнах, наприклад у Канаді та Великобританії.

Результатом ефективного впровадження електронного урядування в Канаді стало надання послуг, здійснення розрахункових операцій та взаємодія з громадянами та представниками бізнесу в електронному форматі через так звані «електронні кіоски» або через Інтернет. Такий спосіб надання послуг користується попитом у 95% канадців. При цьому позиція уряду Канади полягає в тому, що надання послуг через електронні засоби зв'язку має доповнювати, а не замінювати традиційні засоби комунікації. Впровадження електронного уряду в Канаді забезпечило більш щільне співробітництво між федеральним рівнем влади та місцевими органами влади провінцій у сфері публічного управління, збільшила ступінь відкритості та прозорості для громадян за рахунок можливості ознайомлення зі звітами та планами будь-якого канадського державного органу на його офіційному сайті. Електронне урядування дозволило громадянам Канади брати активнішу участь у державних справах та контролювати дії уряду, що позитивно вплинуло на розвиток громадянського суспільства [48].

Великобританія є лідером у сфері стандартизації рішень і підходів до побудови е-урядування. У розробленій стратегії модернізації уряду особливе значення відігравала програма заходів зі створення системи електронних державних послуг «Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд». У контексті публічного управління та структурування даної системи була розроблена концепція надання публічних послуг в інформаційному середовищі, що передбачає розвиток всіх електронних видів сервісу за допомогою мережі Інтернет, мобільного зв'язку, цифрового телебачення або центрів обслуговування.

До 2013 року у Великій Британії, як і в Україні сьогодні, кожен орган влади мав свій сайт. Дизайн, оформлення та подання інформації сильно відрізнялося. Після створення Government Digital Service (далі – GDS), що відповідає за розвиток електронного урядування і формує політики в цій галузі, з'явилася ідея розробити єдину точку входу для громадян. Фактично, йшла мова про побудову великої системи управління контентом для всієї

держави. Для GDS це стало першим великим проектом з чіткими дедлайнами двох основних державних вебресурсів для бізнесу і громадян [14].

Архітектура створеної національної вебплатформи gov.uk складалася з більш ніж 700 компонентів, які підтримувалися різними розробниками. Створенню електронних послуг (прототипуванню та інтерфейсам), які надаються через платформу gov.uk, приділяють дуже велику увагу. Для кожного органу виконавчої влади доступний для завантаження спеціальний eServices Tool Kit – локальний сервер, на якому є можливість змоделювати свою електронну послугу, починаючи із зовнішнього вигляду і закінчуючи питаннями обробки самої форми. Після цього обов'язково необхідно провести фокус-групи – випробування своєї послуги на цільовій аудиторії. Це дозволяє оцінити, чи інтерфейс достатньо зрозумілий для користувачів і чи не виникне у них труднощів з отриманням е-послуги.

Над створенням кожної послуги в кожному окремому органі працює ціла команда розробників та фахівців, яка формується з внутрішніх співробітників, зовнішніх експертів та, за потреби, представників GDS. Ця команда в подальшому відповідає за супроводження створеного електронного сервісу. Для написання самої послуги можуть використовуватися різні мови програмування але воно повинно відповідати інтеграційним вимогам, які розробляє і контролює GDS. Нові сервіси інтегруються до gov.uk після проведення відповідного випробування в тестовому середовищі GDS [14].

Слід зазначити, що для впровадження та розробки аналогічної платформи в Україні необхідно переймати досвід GDS щодо розроблення цілого набору стандартів, які визначають порядок створення електронних державних сервісів, починаючи з оцінки їх необхідності, формування назви, тексту опису послуги, допомоги в її отриманні для різних категорій населення і оцінки успішності її запровадження.

Особливої уваги слід призначити задачі щодо створення електронного сервісу е-демократії – е-консультацій з громадськістю в місті Дніпрі. Консультації з громадськістю, а особливо з використанням цифрових

інструментів залучення, сьогодні все більше визнаються як цінний засіб вдосконалення якості державної політики. Для забезпечення в майбутньому кращого реагування та більшої гнучкості органів державної влади та органів місцевого самоврядування необхідними є подальші зусилля з удосконалення інструментів, основних процедур та врахування результатів публічних консультацій у процесі прийняття управлінських рішень. Наприклад, у Швейцарській Конфедерації консультації з громадськістю є фундаментальною характеристикою консультаційної системи. Рівень взаємодії, який дає мережевий зв'язок Інтернет, має потенціал збільшення масштабу, широти та глибини консультацій органів влади з громадянами та іншими зацікавленими особами і організаціями під час розробки і впровадження політик.

Мета масштабної програми модернізації та реконструкції публічного управління з використанням інформаційних технологій полягає в тому, щоб проекти «електронного уряду» не тільки включали надання інформації громадянам, а й сприяли підвищенню ефективності та оперативності роботи державного апарату в цілому та підвищенню довіри громадян до уряду.

Слід відмітити, що вимогою часу для урядів всіх країн є проведення політики системної цифрової економіки за допомогою цифрової трансформації шляхом вдосконалення відповідних галузей національного законодавства, розробки та реалізації масштабних державних стратегій, проєктів та програм, зокрема – повне переведення сфери публічного управління на цифрові технології.

2.3. Аналіз ІТ-ринку та інструментів реалізації електронного урядування в Україні

В Україні в рамках цифрової трансформації, як пріоритетної політики, активно реалізуються заходи щодо практичного впровадження, освоєння та інтеграції цифрових сервісних технологій в систему публічного управління

та адміністрування, яку на теперішній час орієнтовано на вимоги міжнародно-правових стандартів. Удосконалення публічного адміністрування процесами інформатизації, комп'ютеризації та діджиталізації вбачається за умов впровадження високого рівня функціонування суб'єктів публічного адміністрування, використання електронних форм взаємодії з населенням та застосування нових інформаційно-комунікативних методів, у тому числі впровадження комплексних ініціатив з побудови ефективних систем на місцевому рівні.

У 2018 році уряд затвердив Концепцію та План дій щодо розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018 – 2020 роки. У 2019 році виконавча влада України презентувала амбітний план прискореного розвитку цифрової економіки країни. Новостворене Міністерство цифрової трансформації України [17] стало основним центральним важелем щодо розвитку державної політики у сфері розвитку цифрової інфраструктури та телекомунікацій. Міністерство цифрової трансформації поставило наступні значні цілі до 2024 року:

- 100 % публічних послуг мають бути доступні громадянам та бізнесу онлайн;
- 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальні об'єкти мають мати доступ до високошвидкісного Інтернету;
- 6 млн. українців мають бути залучені до програми розвитку цифрових навичок;
- доля ІТ-продукту у ВВП країни має складати не менше 10 %.

Перші кроки включали прийняття правової основи для основних цифрових прав громадянина, включаючи право на доступ до широкосмугового Інтернету та збільшення доступності технологій для споживачів з метою зниження вартості програмного забезпечення, комп'ютерного та іншого обладнання. До передумов для просування цифрового порядку денного України належать нещодавно розроблене законодавство про цифрову економіку та телекомунікації, цифрову

інфраструктуру, досягнення у сфері забезпечення безготівкової економіки – розвиток електронної торгівлі (e-Trade), електронного захисту (e-Trust) та кібербезпеки (Cybersecurity) [54].

Слід зазначити, що ініціатива «Smart City» (далі – Smart City або Розумне місто) Міністерства цифрової трансформації щодо побудови інформаційно-комунікаційних систем на регіональних та місцевих рівнях свідчить про впевненість владних інституцій у наявній законодавчій та інституційній базі для впровадження та належної реалізації таких комплексних ініціатив.

Поняття Розумне місто пов'язане з системою управління міською інфраструктурою за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій в поєднанні з IoT (Інтернетом речей) та з роботою ІТ-додатків, за допомогою яких мешканці міст можуть скористатися місцевими сервісами та державними адміністративними послугами. Впровадження методів децентралізації влади має позитивний вплив на процеси та темпи розвитку концепції Smart City в українських мегаполісах через можливість ефективного розподілу коштів місцевого бюджету та збільшення їх використання на розвиток міської інфраструктури. Інвестиції в Розумне місто дозволяють розробляти та впроваджувати нові електронні сервіси, які автоматизують процеси управління міським життям та додають комфорту мешканцям міст.

З огляду на вищезазначене, можливо стверджувати, що в реалізації завдань Smart City задіяні та беруть участь держава, міська влада, бізнес, волонтери та жителі.

За період 2018 – 2021 рр. ряд великих міст в Україні успішно впровадили низку ІТ-інновацій як в організації електронного урядування, так і в сфері розвитку концепції Smart City. Елементи Smart City задіяні в організації роботи важливих сфер життєдіяльності міст, а саме в роботі транспортної системи, з вивезення сміття, з облаштування паркінгів і зупинок, вуличного освітлення, системи відео-нагляду, ліфтового

господарства та інших. Сучасне обладнання (камери, датчики та ін.) дозволяє збирати і аналізувати інформацію, проводити оптимізацію використання ресурсів задля отримання найкращого економічного ефекту, а також управляти тими процесами, які завжди були на ручному управлінні.

Прикладами реалізації успішних проєктів Smart City можна відзначити такі міста, як Київ, Львів, Дніпро, Харків, Вінниця.

Київ розпочав впроваджувати концепцію Smart City у 2015 році та за 7 років активно змінює підходи в управлінні та реалізації електронних сервісів. Наразі запроваджено «Картку киянина», онлайн-петиції, запис на прийом до лікаря, запис дитини до закладів дошкільної освіти, забезпечено діяльність міської системи відеоспостереження з системою розпізнавання облич, номерів автомобілів та багато іншого.

У місті Дніпрі реалізація концепції Smart City розпочалася в 2016 році впровадженням перших інструментів е-демократії: була презентована електронна мапа тимчасових споруд, здійснено підключення до системи електронних петицій та проводились роботи над принципово новим порталом міської ради <https://dniprorada.gov.ua/>. Роботу було започатковано в діалозі з громадою та підприємництвом, розглядався проєкт EGAP Dnipro, який реалізовувався спільно з центром інновацій SPACE HUB, бізнес-акселератором FeelGoodLabs, регіональним бізнес-інкубатором InnovationBOX та за підтримки Фонду «Східна Європа».

У 2017 році департаментом інноваційного розвитку Дніпровської міської ради в рамках реалізації Програми муніципального розвитку м. Дніпра були реалізовані заходи інноваційного спрямування, серед яких конкурс «InnoDnipro», фестиваль Maker Faire Dnipro та ін. Якщо в 2017 році було створено робочу групу для роботи над концепцією Smart City, то в 2021 році заступник міського голови Дніпра з питань діяльності виконавчих органів щодо цифрової трансформації Костянтин Цепенніков долучився до онлайн-експертного майданчика для комунікації з

представниками 38 міст України, віцепрем'єр-міністром, міністром цифрової трансформації України – до Smart Сіті клубу.

Участь у Smart Сіті клубі дозволяє обмінюватися ідеями з представниками інших міст, з державними органами та бачити єдину дорожню карту цифрової трансформації міста Дніпра і України.

Слід зазначити, що на даний час в рамках реалізації концепції Smart City місто Дніпро є одним із лідерів, у місті впроваджується велика кількість електронних технологій та сервісів, наприклад, у міській раді застосовується електронна система документообігу та звернень громадян, реалізуються місцеві програми «Безпечне місто», «Безпечна школа», «Відкритий бюджет», отримання адміністративних послуг здійснюється в онлайн-режимі, це і послуга «єМалятко», і довідка про склад сім'ї, і послуги у сфері реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців тощо.

З 2020 року покроково заклади первинної медичної допомоги, поліклініки та лікарні працюють в медичній інформаційній електронній системі. На меті – створити в місті єдину інформаційну медичну систему з електронним документообігом, яка включає: онлайн-запис до лікаря (електронна реєстратура), електронні амбулаторні картки пацієнтів, електронні рецепти, направлення до «вузького» спеціаліста чи стаціонару [16].

Соціальний напрямок теж поступово інтегрується в цей процес, а саме розширюється перелік соціальних послуг, що надаються в електронній формі, серед них – оформлення допомоги при народженні дитини та допомоги дітям з багатодітної сім'ї за допомогою послуги «єМалятко»; субсидій; щомісячної компенсаційної виплати по відшкодуванню вартості послуг по догляду за дитиною до 3-х років «Муніципальна няня»; допомоги на дітей фізичних осіб-підприємців на період карантину. Можливо відмітити, що кількість послуг, що надаються в електронному вигляді постійно зростає.

Потужний розвиток новітніх технологій упроваджено і успішно працює в сфері громадського транспорту. З 2018 року в місті на основних пасажироутворюючих зупинках з'явилися понад 200 електронних табло, які повідомляють, через який час під'їде трамвай, тролейбус, міський або приміський автобус. За проїзд в електротранспорті можна сплати через QR-код. Також усі трамваї, тролейбуси і 1,5 тис. одиниць автобусів обладнано GPS-трейкерами, за допомогою яких рух кожного з них пасажир може відслідкувати через мобільні додатки «Easy Way», «2Gis», «City Bus».

На базі комунального підприємства «Дніпровський електротранспорт» Дніпровської міської ради створено оперативний диспетчерський центр для управління рухом громадського транспорту. Він обслуговує трамвайні, тролейбусні й автобусні маршрути, а за допомогою програмно-технічного комплексу отримується різна статистична інформація щодо роботи усього громадського транспорту в місті.

Задля ефективної взаємодії влади та мешканців міста з аварійних питань у житлово-комунальній сфері та благоустрою за ініціативою міського голови створено міську Гарячу лінію та систему «Контакт-центр Дніпровської міської ради» (далі – Система) за розпорядженням міського голови від 13.10.2017 № 1271-р «Про впровадження системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради» (зі змінами) [42]. За 6 років електронна Система набула розвитку та удосконалення сервісу – до вебпорталу <https://hotline.dniprorada.gov.ua> додані нові сфери питань, створений мобільний додаток КЦ Дніпро (для операційних систем Android та iOS) та чат-боти Viber (www.viber.com/dniprokc), Telegram @dniprotkc_bot (https://t.me/dniprotkc_bot).

На цей час в Системі наводиться 21 розділ проблемних питань: Автошляхи; Водопостачання; Вуличне освітлення; Електропостачання; Житлово-комунальні послуги; Опалення; Каналізація; Дощова каналізація (підземна); Ліфтове господарство; Міський дорожній рух; Міський транспорт; Паркувальні майданчики на території м.Дніпра; Порушення

правил паркування; Побутові відходи, смітєві звалища; Міські дерева; Безпритульні тварини; Фонтани, Бювети; Реклама; Ритуальні послуги; Газопостачання; Діяльність підприємств та установ. За цими розділами загалом закріплено 177 питань.

Розподіл звернень за проблемами, що надійшли за період з 2017 по 2021 рр. наведені на рис. А-1 – рис. А-5 (додаток А) та за джерелом надходження за цей період наведені на рис. Б-1 – рис. Б-5 (додаток Б).

За 2021 рік через портал Контакт-Центру Дніпровської міської ради отримано 25 205 звернень, мобільний додаток – 2 358, чат-бот – 721. Динаміка надходження звернень в Систему за 2017–2021 рр. відображена на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Динаміка надходження звернень в Систему за 2017–2021 рр.

Слід зазначити, зручність розробленої Системи для мешканців міста, її функціонал дозволяє виконувати наступні дії:

– реєструвати звернення громадян операторами «Єдиної гарячої лінії для звернень громадян», диспетчерами аварійних служб, співробітниками

комунальних підприємств. Громадяни також зможуть подати заявку самостійно з інтернет порталу, мобільного додатку або чат-боту;

- зберігати всі звернення в базі даних, незалежно від каналу звернення;
- відслідковувати статуси звернень;
- контролювати якість та термін виконання звернень;
- отримувати інформацію про аварійні та ремонтні роботи у місті;
- створювати звіти, на основі яких можна здійснювати оптимізацію процесів.

Безперечно розвиток інформаційних технологій пов'язаний з веденням та відкриттям даних, які формуються в електронному вигляді містом. Актуальності набуває проєкт щодо оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних згідно постанови Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» (зі змінами) [19]. За такими даними майбутнє в розрізі опрацювання відкритих даних щодо створення нових корисних сервісів та ресурсів для життєдіяльності міста.

Наприклад, у 2020 році на підставі відкритих даних створеної системи GPS-моніторингу транспорту міста було впроваджено мобільний додаток для людей з порушеннями зору «Дніпро GPS Inclusive». Він дозволяє користувачу орієнтуватися в місті, знаходити необхідні зупинки громадського та приміського транспорту, отримувати інформацію про транспортні засоби, час їхнього прибуття, маршрут тощо.

Окремої уваги та нагороди отримала програма «Безпечне місто», що реалізується в місті Дніпрі за ініціативою міського голови Бориса Філатова. У 2020 році місто Дніпро було визнано кращим серед міст України за впровадженням електронних сервісів програми «Безпечне місто» на форумі з впровадження інноваційних рішень в інфраструктуру Kyiv smart city 2020. У рамках програми «Безпечне місто» було створено Ситуаційний центр міста, який є потужною інтерактивною системою, що об'єднує датчики на мережах водоканалу, розподільчих щитках, тягових підстанціях, ліфтах, а також GPS-

системи на громадському транспорті, комунальній техніці, машинах швидкої допомоги. До зазначеної системи підключені й правоохоронні органи. Усе це дає змогу бачити комплексну ситуацію в місті та ефективно керувати його роботою.

Розвиток ІТ-технологій та отримання нових проєктів та ідей задля масштабування концепції Smart City зумовлено тісною співпрацею з науковим середовищем та освітою. Дніпровська міська рада сприяє залученню молодих ІТ-спеціалістів для спільної роботи над проєктом Smart City за напрямками розробки спрощення бюрократичних процедур, створення «розумних» світлофорів, керованого вуличного освітлення тощо. Наприкінці 2021 року був підписаний меморандум про співпрацю із Університетом митної справи та фінансів.

У грудні 2021 року був представлений проєкт концепції «Дніпро – розумне місто», який з-поміж іншого включає перспективне бачення розвитку продуманих транспортних зв'язків, комунальної інфраструктури, системи поводження з відходами, енергозбереження, а також галузей освіти, охорони здоров'я, соціального захисту тощо. Місто має потужну базу і закладену основу з існуючих ІТ-рішень, які змінюються на вимогу часу [16].

В Україні в розвитку Smart City беруть участь великі компанії-лідери в своїх галузях, вони підтримують модернізацію і надають для цього свої сервіси та інфраструктуру в різних містах. Наприклад, компанія Київстар взяла участь у проєкті «розумні ліфти»: ліфти в багатоповерхових будинках обладнали модемами і сім-картами, завдяки чому підйомні механізми працюють більш стабільно, стали застрахованими від перевантаження і аварійних зупинок.

Ще одним яскравим прикладом є участь провідної глобальної платіжної та технологічної компанії Mastercard в реалізації Smart City у Києві – з запуском технології безконтактної оплати Mastercard в Київському метрополітені, коли розрахуватися банківською карткою стало можливим в

метро прямо на турнікеті. Надалі ця технологія була впроваджена і на турнікетах фунікулера, швидкісного трамваю в столиці.

Також став можливим розвиток такого сервісу як «розумні» паркомати, які беруть безготівкову, в тому числі безконтактну оплату. Розроблений мобільний додаток Kyiv Parking App з інтеграцією Mastercard для автомобілістів дозволив здійснювати оплату стоянки на муніципальних парковках столиці онлайн - навіть не тримаючи платіжну карту в руках.

Разом із тим, реалізація великих проєктів, таких як Smart City, можлива лише за підтримки надійних та досвідчених компаній, які гарантують роботу новітніх технологій. Та звісно такі проєкти підвищують комфорт життя містян, допомагають залучити інвестиції та сприяють розвитку міст в Україні.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ІЗ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ (НА ПРИКЛАДІ ДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

3.1. Сучасний стан інформатизації у місті Дніпрі: реалізація програм та проєктів з розвитку електронних сервісів

Як зазначалося вище, відповідно до Національної програми інформатизації регіональні програми та проєкти інформатизації розробляються місцевими органами виконавчої влади як складова частина Національної програми інформатизації і погоджуються з Генеральним державним замовником Національної програми інформатизації. При формуванні регіональних програм інформатизації враховуються регіональні особливості загальнодержавних проєктів інформатизації державних органів, а також регіональні аспекти галузевих програм інформатизації.

Організація виконання регіональних програм і проєктів інформатизації здійснюється структурними підрозділами, які визначаються місцевими органами виконавчої влади.

Фінансування програм та проєктів інформатизації органів місцевого самоврядування здійснюється з місцевих бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством України [26].

У місті Дніпрі з 2016 по 2020 роки виконувалась Програма інформатизації та інформаційної діяльності Дніпровської міської ради на 2016 - 2018 роки, затверджена рішенням міської ради від 30.03.2016 № 28/5 (зі змінами) [36]. Програма була розроблена та виконувалась за участю департаменту інформаційних технологій Дніпровської міської ради (далі – Департамент). Департамент відповідно до Конституції України, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Положення про департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради, що

затверджений рішенням міської ради від 25.07.2018 № 67/34 (зі змінами, затвердженими рішенням міської ради від 24.02.2021 № 79/4) [20], забезпечує процес реалізації державної та формування місцевої політики у сфері цифровізації, цифрового розвитку, цифрових інновацій, створення умов для забезпечення прав членів територіальної громади міста Дніпра на користування мережами телекомунікацій та зв'язку.

Діяльність, завдання та задачі Департаменту відповідають втіленню Національної програми інформатизації та розробляються згідно завдань Національної програми інформатизації на 2022-2024 роки. Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради на цей час виконує «Програму у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради на 2021 – 2024 роки» (далі – Програма), затверджену рішенням міської ради від 02.09.2020 № 20/60 (зі змінами) [37].

Відповідно до нормативної бази у сфері захисту інформації, а саме - Законів України «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про телекомунікації»; Концепцію технічного захисту інформації в Україні, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 08.10.1997 № 1126; Постановою Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 № 373 «Правила забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах», Положенням про технічний захист інформації в Україні, затвердженого Указом Президента України від 27.09.99 № 1229, Інструкцією про порядок постачання і використання ключів до засобів криптографічного захисту інформації, затвердженої наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України 12.06.2007 № 114 та з урахуванням національних стандартів у сфері захисту інформації здійснює свою діяльність Департамент та відділ-служба захисту інформації Департаменту.

До основних завдань Департаменту відноситься як реалізація державної та формування місцевої політики у сфері інформатизації, цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, так і сприяння розвитку інформаційного суспільства, цифрових навичок та цифрових прав громадян, відкритих даних, розвитку місцевих електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, електронної комерції.

Департамент реалізує також наступні завдання:

- запровадження електронних послуг (сервісів), зокрема шляхом реінжинірингу адміністративних, соціальних та інших публічних послуг;
- розвитку телекомунікаційних технологій та зв'язку: приймає участь у розробці та реалізації міських програм та заходів, пов'язаних із впровадженням сучасних телекомунікаційних технологій і забезпечує взаємодію Дніпровської міської ради та її виконавчих органів з підприємствами, установами та організаціями щодо питань розвитку телекомунікаційних технологій та зв'язку.

Департамент під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з органами виконавчої влади, депутатами та постійними комісіями міської ради, тимчасовими контрольними комісіями та іншими органами, утвореними Дніпровською міською радою, з виконавчими органами міської ради, підприємствами, установами, організаціями, громадськими об'єднаннями.

Відповідно до чинного законодавства Програма розроблена з урахуванням завдань Національної програми інформатизації України та визначає комплекс пріоритетних завдань щодо інформаційного, організаційно-технічного, нормативно-правового забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування, соціально-економічного розвитку шляхом упровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) у всі сфери життєдіяльності громади.

Програма враховує положення щодо напрямів публічної політики в сфері розвитку електронного урядування в Україні, розроблена з урахуванням вимог законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про Національну програму інформатизації», «Про Концепцію Національної програми інформатизації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», Положення про технічний захист інформації в Україні, затвердженого Указом Президента України від 27.09.1999 № 1229/99 (зі змінами), постанов Кабінету Міністрів України від 08.10.1997 № 1126 «Про затвердження Концепції технічного захисту інформації в Україні» (зі змінами), від 12.04.2000 № 644 «Про затвердження Порядку формування та виконання регіональної програми і проекту інформатизації» (зі змінами), від 04.02.1998 № 121 «Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації засобів інформатизації» (зі змінами), від 16.02.1998 № 160 «Про заходи щодо посилення контролю за обґрунтованістю проектів інформатизації центральних органів виконавчої влади» (зі змінами), розпоряджень Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні», від 20.09.2017 № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» з метою впровадження інновацій, створення та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, формування електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства, розширення переліку електронних сервісів та послуг у місті Дніпрі, забезпечення захисту міських інформаційних ресурсів від кіберзагроз.

Відповідно до стратегічного напрямку розвитку інтеграції країни в європейський економічний і політико-правовий простір, для реалізації якого необхідне впровадження інновацій в усіх сферах економіки та державного управління місто Дніпро має позитивну тенденцію за групами рейтингів економічного розвитку. Так, місто Дніпро посіло у 2018 році 5 позицію у

рейтингу прозорості міст програми «Transparent cities/Прозорі міста». Трансперенсі Інтернешнл Україна – акредитований представник глобального руху Transparency International, що комплексно підходить до розробки та впровадження змін задля зниження рівня корупції. З метою подолання корупції на місцевому рівні та запровадження належних практик прозорості та підзвітності у 2017 році була започаткована програма «Transparent cities / Прозорі міста». Отже, у 2021 році місто Дніпро покращило показники муніципальної прозорості у рейтингу та піднялось на 3 позицію. Це стало наслідком ухвалення важливих рішень на місцевому рівні щодо електронної демократії, розвитку електронних сервісів, регуляторної політики, публікації даних, бюджету тощо.

Реалізація Програми спрямована на вирішення таких стратегічних питань щодо розвитку електронних сервісів Дніпровської міської ради, як забезпечення працездатності існуючої та створення нових інформаційно-телекомунікаційних систем Дніпровської міської ради, забезпечення захисту інформації.

У рамках виконання заходів Програми у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради на 2016 – 2020 роки було проведено модернізацію інформаційно-телекомунікаційних систем Дніпровської міської ради (створено сучасну мережеву інфраструктуру Дніпровської міської ради та її виконавчих органів, побудовано центр обробки даних, введено в експлуатацію велику кількість мережевого та серверного обладнання); видано розпорядження міського голови від 08.06.2016 № 313-р «Про забезпечення інформаційної безпеки» [45].

Програма на постійній основі вирішує такі питання:

- продовження розвитку телекомунікаційної інфраструктури з використанням сучасних технологій відповідно до стандартів ЄС;
- забезпечення умов віддаленого доступу населення до всіх видів відкритої публічної інформації, що має індивідуальну та суспільну значимість;

- організації надання електронних послуг на основі міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів та органів місцевого самоврядування з фізичними та юридичними особами з використанням мережі Інтернет;

- поглиблення взаємодії органів місцевого самоврядування, наукових установ та громадських організацій з питань розвитку інформаційного суспільства;

- забезпечення функціонування офіційних вебсайтів;

- забезпечення сприятливих умов для взаємодії в електронному вигляді з державними органами із застосуванням електронного цифрового підпису відповідно до чинного законодавства України;

- підвищення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення та працівників органів місцевого самоврядування насамперед, шляхом впровадження у сфері освіти новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Для реалізації Програми на 2021 – 2024 роки визначено проблеми, що потребують розв'язання при формуванні заходів Програми [37]:

- забезпечення сталої роботи міських інформаційних ресурсів та реалізації заходів щодо їх безпеки з урахуванням світового досвіду боротьби з кіберзагрозами. Створення стійкої системи захисту у складі технічних, програмних і організаційно-адміністративних заходів протидії кіберзагрозам для забезпечення цілісності даних, унеможливлення несанкціонованого доступу до них, уникнення витоку інформації тощо;

- підвищення рівня інформатизації виконавчих органів міської ради, підприємств, закладів, установ і організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Дніпра;

- розширення кількості та підвищення якості електронних послуг населенню. Створення, розвиток та удосконалення сервісів, реєстрів, баз даних та інформаційних систем, що автоматизують управлінську діяльність виконавчих органів міської ради;

- організація процесів інтеграції міських та державних реєстрів, проведення заходів із забезпечення автоматизованого обміну даними на місцевому та державному рівнях;

- продовження виконання заходів, спрямованих на придбання та використання лише ліцензійного програмного забезпечення в усіх сферах діяльності виконавчих органів міської ради.

Програмою передбачається виконання низки заходів відповідно до завдань [37]:

1. Підвищення кваліфікації персоналу, організація навчання ІТ-фахівців виконавчих органів міської ради, їх участь у виставках, семінарах, конференціях тощо.

2. Розвиток електронних сервісів Дніпровської міської ради:

- створення, супровід, упровадження та підтримка створених ресурсів, платформ, вебпорталів та сервісів;

- створення, упровадження, модернізація міських реєстрів та їх інтеграція з іншими державними реєстрами;

- забезпечення функціонування системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування;

- забезпечення функціонування системи інформування мешканців міста Дніпра;

- проведення інформаційно-консультаційних заходів щодо реалізації міських проєктів із створення інформаційно-комунікаційних технологій та е-сервісів, популяризація та навчання користуванню е-сервісами, проведення зустрічей з ІТ-спільнотою з метою стимулювання розвитку смарт-технологій та забезпечення їх широкого впровадження у різні сфери міської життєдіяльності;

- удосконалення системи збору статистичної інформації для підвищення ефективності прийняття управлінських рішень;

- розвиток та впровадження системи дистанційного навчання.

3. Забезпечення працездатності інформаційно-телекомунікаційної системи Дніпровської міської ради:

- створення, розвиток та супроводження телекомунікаційного середовища;
- забезпечення працездатності, обслуговування та функціональне розширення центру обробки даних для поточних та перспективних завдань;
- використання послуг провайдерів хмарних сервісів;
- інформаційне забезпечення та обладнання виконавчих органів міської ради мультимедійним та комп'ютерним обладнанням;
- придбання ліцензійного програмного забезпечення;
- упровадження та супроводження акаунтів, у т. ч. корпоративних, провайдерів електронних сервісів;
- забезпечення доступу органів місцевого самоврядування до мережі Інтернет, обробка та передавання трафіка телекомунікаційної системи Дніпровської міської ради;
- створення, модернізація комплексної мультимедійної конференц-системи з функціями голосування для Дніпровської міської ради.

4. Супровід та функціональне розширення системи централізованого друку виконавчих органів міської ради з придбанням відповідних послуг та обладнання для автоматизації системи централізованого друку.

5. Супровід, підтримка та подальше розширення єдиної медичної інформаційної системи:

- упровадження та супровід єдиної медичної інформаційної системи;
- технічне забезпечення та супроводження єдиної медичної інформаційної системи.

6. Придбання послуг із забезпечення захисту інформації.

7. Створення та супроводження платформи Інтернету речей зі створенням та супроводженням опорної мережі та встановленням виконавчих пристроїв.

По кожному заходу Програми визначено очікуваний результат, показники продукту, ефективності та якості відповідно до витрат на реалізацію заходу.

Результатом успішного виконання Програми стане [37]:

- високий рівень прозорості діяльності міської ради;
- підвищення ефективності роботи міської влади та забезпечення зростання швидкості прийняття управлінських рішень;
- зростання ефективності роботи комунальних служб;
- розширення можливостей використання електронних документів;
- оперативне надання адміністративних послуг населенню, наближення їх якості до європейських стандартів;
- збільшення кількості електронних сервісів та онлайн-послуг;
- забезпечення кіберзахисту міських електронних ресурсів;
- створення умов для безпеки міського середовища;
- зменшення бюджетних витрат.

Важливим кроком щодо забезпечення оперативного надання адміністративних послуг населенню, наближення їх якості до європейських стандартів у 2022 році стало впровадження відділом по роботі з автоматизованою системою взаємодії виконавчих органів Департаменту автоматизованого реєстру територіальної громади м. Дніпра, що затверджено розпорядженням міського голови від 14.04.2021 № 201-р «Про включення Реєстру територіальної громади міста Дніпра до складу автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями міста Дніпра» [43], який для реалізації своїх функцій використовує Департамент адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради.

У реєстрі територіальної громади державні реєстратори здійснюють функції реєстрації та зняття з реєстрації громадян нашого міста. Також, реалізована можливість отримати Витяг з реєстру територіальної громади від Державної міграційної служби України за QR-кодом, який підтверджує дійсність витягу.

Реєстр територіальної громади м. Дніпро здійснює електронний обмін даними з відомчою інформаційною системою Державної міграційної служби Міністерства внутрішніх справ України, приймає заяви про реєстрацію та зняття місця проживання від вебпорталу «Дія», отримує електронні повідомлення про зняття від інших територіальних громад. Наразі у реєстрі працює 35 державних реєстраторів, оформлено 2111 заяв, з них: 790 заяв на реєстрацію місця проживання та 1321 заяв на зняття, видано 927 витяги з реєстру територіальної громади.

У Дніпровській міській раді функціонує та удосконалюється використання системи електронного документообігу «Електронне врядування 3.0» з модулями «Розпорядча діяльність», «Загальна канцелярія» та «Загальний облік звернень громадян». А в рамках завдання створення автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра (далі – АС ВВО), що затверджено рішенням міської ради від 02.09.2020 № 91/60 «Про створення та захист автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра» [40] та Положення про автоматизовану систему взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра, затвердженого рішенням міської ради від 22.12.2021 № 76/14 [41], розробляється єдина платформа для автоматизації процесів створення, надсилання, передачі, одержання, оброблення, використання електронних даних / електронних документів із застосуванням електронного підпису та / або електронної печатки; підвищення ефективності та оперативності прийняття управлінських рішень.

АС ВВО має на меті об'єднати велику кількість використовуваних в міській раді електронних ресурсів та масивів даних, забезпечувати створення, зберігання, актуалізацію, захист та розширений аналіз даних – загалом створення єдиного інформаційного простору міста з можливістю багатоцільового використання інформації, взаємодії усіх користувачів системи, а також задоволення їх інформаційних потреб для надання інформаційних послуг.

На офіційному вебсайті Дніпровської міської ради [16] реалізовано широкий список електронних сервісів щодо розвитку електронної демократії, розкриття даних та підзвітності: розпорядчі документи міської ради (рішення міської ради, розпорядження міського голови, рішення виконавчого комітету та проекти розпорядчих документів) з розширеним пошуком; електронне звернення до міської ради; електронні петиції; «Безпечне місце» зі змогою отримати відеозапис з камер спостереження за запитом; «Відкриті дані»; «Бюджет участі»; «ProZorro»; «DoZorro»; «Відкритий бюджет»; сервіс запитів щодо публічної інформації; онлайн-трансляції сесійних засідань, засідань депутатських комісій; регуляторна політика з можливістю участі в обговореннях; сервіс «Бізнес-простір Дніпра», розділи якого відображають основні питання щодо створення, ведення та розвитку бізнесу саме у Дніпрі тощо.

Виходячи з вищезазначеного, Програма спрямована на подальший розвиток електронного урядування та електронної демократії. Запровадження новітніх технологій е-урядування та е-демократії має на меті стимулювати політичну активність особистості жителів громади та сприяти її політичній соціалізації. Розвиток електронних сервісів зазначених напрямів виводить на якісно новий рівень відносини між органами влади і громадянами та бізнесом. Для координації своїх дій органи місцевого самоврядування мають змогу отримувати дані про позицію громадян, а громадяни мають відкритий доступ до офіційної інформації, можливість висловлювати свої побажання та слідкувати за їх виконанням, підтримувати реальний діалог з представниками влади в онлайн-режимі, лобювати прийняття важливих законів чи рішень.

3.2. Пропозиції щодо вдосконалення діяльності із запровадження електронних сервісів у Дніпровській міській раді

Відкриття інформації про діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування у формі відкритих даних є одним з базових

завдань при формуванні «Відкритого уряду». Ідеологія відкритих даних підтримується найбільшими державами світу і міжнародними організаціями (Open Government Partnership, International Budget Partnership, W3C, Всесвітній банк, Open Knowledge Foundation тощо).

Відкритість та прозорість – основні вимоги для ефективного функціонування державної влади, яка сформована демократичним шляхом. У свою чергу, закритість та непрозорість в діяльності органів влади є каталізатором її корупційності, зниженням довіри до неї як з боку громадян, так і міжнародної спільноти.

Треба зазначити, що серед множини відкритих даних окрема увага приділяється відкритим державним даним як інструменту оцінки та контролю роботи влади та держави, що входить до моделі електронного уряду. На міжнародному рівні була створена ініціатива – Міжнародна хартія відкритих даних, що покликана сприяти співпраці, прийняттю та реалізації спільних принципів, стандартів і найкращих практик відкритих даних у всьому світі з метою поширення демократії, боротьби з корупцією та сприянню економічному зростанню. Уже 65 національних та місцевих урядів долучились до ініціативи. Україна офіційно приєдналася до міжнародної Хартії відкритих даних 6 жовтня 2016 року на конференції International Open Data Conference (IODC) 2016 року в Мадриді. Слід зазначити, що Закон України «Про доступ до публічної інформації» [38] надав публічній інформації статус доступності, але передбачав спочатку лише доступ до публічної інформації за запитом. Зміни до цього закону пов'язані з виокремленням нового типу публічної інформації, а саме, публічної інформації у формі відкритих даних. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 22.09.2016 № 686-р «Деякі питання приєднання до Міжнародної хартії відкритих даних» [5] Україна приєдналась до Ініціативи і були внесені зміни до Постанови Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних».

Місто Дніпро увійшло у першу п'ятірку міст, що приєднались до міжнародної ініціативи за розпорядженням міського голови від 23.03.2017 № 166 «Про приєднання міста Дніпра до Міжнародної хартії відкритих даних» [39].

З 21 липня 2017 року у місті було започатковано місцевий портал відкритих даних <https://opendata.dniprorada.gov.ua/>, на якому оприлюднювалась інформація у формі відкритих даних за період з 2017 по 2020 рр., на цей час вебсайт є архівним. За наданим Міністерством цифрової трансформації України програмним забезпеченням у Дніпровській міській раді з липня 2021 року запущено новий Портал відкритих даних м. Дніпра <https://data.dniprorada.gov.ua/> [44].

З метою організації роботи щодо оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних в Дніпровській міській раді була розроблена нормативно-правова база, наразі є діючим розпорядження міського голови «Про затвердження Плану робіт з оприлюднення наборів даних Дніпровської міської ради у формі відкритих даних» від 26.10.2021 № 1-26/10-р [44].

На цей час з питання розвитку відкриття публічної інформації у формі відкритих даних в Дніпровській міській раді проводиться постійна робота, але вона потребує систематизації та виконання наступних заходів:

- внесення змін до нормативно-правової бази;
- посилення політичної волі щодо відкриття публічної інформації у формі відкритих даних;
- підвищення рівня кваліфікації працівників;
- приведення відкритих даних до запропонованих стандартів оприлюднення;
- підвищення контролю за строками оновлення оприлюднених відкритих даних;
- створення міської комісії з метою проведення аудиту публічної інформації та інформації, що створюється в процесі діяльності для подальшої її публікації у формі відкритих даних;

- розробка інструкцій для наборів даних з метою уніфікації інформації виконавчих органів, комунальних підприємств, установ та закладів Дніпровської міської ради. Здійснити публікацію інструкцій на вебпорталі;
- проведення опитувань та консультацій з громадськістю з метою виявлення запитуваних нових відкритих даних;
- популяризація вебпорталу відкритих даних та підвищення взаємодії з мешканцями – користувачами порталу;
- взаємодія з ІТ-розробниками та громадськими організаціями з метою розробки нових вебсервісів з використанням відкритих даних;
- розробка проєкту місцевого порталу з інтерактивною мапою та розширеним функціоналом для взаємодії з мешканцями, розвиток та популяризація використання такого електронного сервісу.

Органи місцевого самоврядування в ході своєї діяльності створюють і нагромаджують величезні масиви інформації з різних сфер – юридичної, фінансової, транспортної, демографічної тощо. До цих даних, згідно із законодавством, громадяни повинні мати вільний доступ, однак частіше за все інформацію важко знайти, вона не впорядкована та взагалі часто не організована у читабельний вигляд. Тому в Дніпровській міській раді особливу увагу приділено формату оприлюднення відкритих даних – найчастіше використовується формат Ексель, який є як машиночитаним, так і зрозумілим для громадян.

Впровадження політики «відкритих даних» вимагає від органів влади розкривати свої інформаційні ресурси в такому форматі, щоб будь-який бажаючий на рівних умовах міг використовувати їх без спеціального запиту, що теж знижує навантаження щодо запитів на інформацію та звернень громадян в органи місцевого самоврядування. Відкритими даними можуть бути будь-які статистичні дані, дані про витрати державних та бюджетних коштів, про розташування шкіл, лікарень та дитячих садків, про забруднення довкілля, про зони паркування тощо.

Отже, у якості пропозицій щодо удосконалення діяльності із запровадження електронних сервісів у Дніпровській міській раді у даній магістерській роботі пропонується проєкт місцевого порталу з інтерактивною мапою «Інтерактивна мапа міста Дніпра» з розширеним функціоналом для взаємодії з мешканцями міста. Охарактеризуємо проблему, на розв'язання якої спрямований цей проєкт.

Проблема полягає у прикладному використанні накопичених Дніпровською міською радою відкритих даних з метою створення єдиного візуального інтерфейсу, який взаємодіє безпосередньо з розпорядниками інформації, що публікують ці дані. Покращення інформування населення щодо локацій об'єктів громади, що мають суспільне значення та збільшений запит одночасно з можливістю впливати на формування і оновлення цих даних шляхом повідомлень, які будуть надходити до визначених розпорядників інформації.

Визначимо альтернативи розв'язання проблеми та обґрунтуємо вибір базової альтернативи.

1. Створення місцевого вебпорталу з інтерактивною мапою «Інтерактивна мапа міста Дніпра» (далі – Інтерактивна мапа), який забезпечить можливість консолідації і агрегації відкритих даних Дніпровської міської ради, з подальшим наданням доступу до них будь-яким споживачам у форматі, придатному для використання та відтворення взаємодії.

Джерело відкритих даних для Інтерактивної мапи – місцевий портал відкритих даних міста Дніпра <https://data.dniproprada.gov.ua/>.

2. Використання існуючої Відкритої мапи міста Дніпра з нанесенням інформації існуючих наборів даних, але з обмеженим функціоналом взаємодії з мешканцями.

2. Створення розділу «Інтерактивної мапи» на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради. Популяризація вебресурсу шляхом публікації

цього розділу на офіційних сайтах комунальних підприємств, установ та організацій м. Дніпра.

3. Збільшення обсягу інформації, що оприлюднюється на існуючих офіційних вебсайтах Дніпровської міської ради.

Далі сформулюємо критерії вибору альтернативи та обґрунтуємо наш вибір. Отже, для реалізації проекту обрано альтернативу 1: Створення місцевого вебпорталу «Інтерактивна мапа міста Дніпра» як важливий крок в розвитку відкриття даних та електронної взаємодії на місцевому рівні.

У цілому можна сформулювати наступні переваги створення місцевого вебпорталу Інтерактивної мапи:

По-перше, роботи по публікації відкритих даних – це фінансові і часові витрати. У цьому випадку найбільш важливими завданнями представляються: правильне розставляння пріоритетів і оперативна координація діяльності розпорядників інформації Дніпровської міської ради при підготовці та публікації наборів даних. За необхідності провести розрахунок часу на обробку та формування даних для завантаження на Інтерактивну мапу та задіяти розробників для створення програмного забезпечення щодо автоматизації підготовки інформації наборів даних.

По-друге, це інвестиції бізнесу в розробку нових інноваційних сервісів і додатків у зв'язку з розширенням відкриття даних.

По-третє, це активність використання сервісів на основі наборів відкритих даних в рішенні соціально-значимих проблем і життєвих ситуацій.

Визначимо цільові групи даного проекту:

1. Споживачі інформації, що розміщена в мережі Інтернет у формі відкритих даних, до яких відносяться:

– громадяни (жителі громади, для яких пріоритетними напрямками проектів є: реалізація стандартів інформаційної відкритості органів влади, краудсорсинг, суспільний контроль за діяльністю органів влади, активна громадянська позиція);

– службовці органів місцевого самоврядування (люди на яких лежить відповідальність за опанування технологій відкритого управління, оскільки ефективність їх діяльності підлягає публічній оцінці, на них направлена, в першу чергу, відкрита кадрова політика і діяльність по профілактиці корупційної поведінки);

– громадські організації (суб'єкти, які здійснюють зовнішнє оцінювання державної політики. Представники громадських організацій є зовнішніми оцінювачами – сторонніми особами, які не є працівниками державних органів чи установ. Це знижує можливість маніпулювання їх думкою та підвищує рівень їх незалежності й об'єктивності у здійсненні оцінювання);

– аналітики (люди, діяльність яких в першу чергу, націлена на пошук і відбір ініціатив, експертизу рішень, що приймаються, оцінку ефективності діяльності органів влади, а також на оновлення їх кадрового складу);

– наукові організації (громадські об'єднання науковців, що здійснюють наукову і (або) науково-технічну діяльність та використовують дані в своїх дослідженнях для здобуття максимального прибутку від них суспільством);

– бізнес-структури (відкриті дані опубліковані державою також можуть стати засобом отримання прибутку, тому завданням залучення бізнесу в реалізацію проектів є розвиток конкуренції і приватного сектора, а також впровадження антикорупційних стандартів в діяльність комерційних структур та органів влади);

– розробники програмного забезпечення (люди зі спеціальними знаннями по обробці даних, які використовують ці дані в своїх програмах або допомагають іншим аналізувати ці дані);

– ЗМІ (люди, які володіють не лише словом, але й певними інструментами по структуризації і аналізу даних. Інколи графік або схема будуть зрозумілішими чим декілька сторінок текстової інформації).

2. Залучені організації (організації, що будуть безпосередньо брати участь у реалізації проєкту, та їх роль у проєкті):

- організація-інвестор «ХХХ» (фінансування проєкту);
- Дніпропетровська обласна громадська організація «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики» (просвітницько-роз'яснювальна компанія);
- Громадська рада при Дніпровській міській раді (проведення громадських обговорень, опитувань щодо суспільно значимої інформації);
- Національний технічний університет «Дніпровська політехніка» (навчально-науковий інститут державного управління, кафедра державного управління і місцевого самоврядування – наукова та навчально-методична підтримка розробки документів по проєкту);
- прес-служба Дніпровської міської ради (оприлюднення результатів реалізації проєкту);
- газета Дніпровської міської ради «Наше місто» (оприлюднення результатів реалізації проєкту);
- комунальне підприємство «Дніпровська міська студія телебачення» Дніпровської міської ради (оприлюднення результатів реалізації проєкту).

Охарактеризуємо основні очікувані результати реалізації проєкту.

У процесі досягнення цілей мають бути отримані наступні короткострокові результати:

- створення вебсайту Інтерактивної мапи та забезпечення його первинного наповнення і впровадження;
- розширення інформаційної бази для аналізу та використання прошарків Інтерактивної мапи громадянами, бізнес-структурами, науково-дослідними організаціями, учбовими закладами на користь своєї діяльності;
- скорочення кількості направлених звернень громадян та запитів, пов'язаних із доступом до публічної інформації, завдяки збільшенню обсягу оприлюднення даних, що надається органами місцевого самоврядування;

- створення додаткових можливостей для інформаційної взаємодії між громадою та органами місцевого самоврядування.

Охарактеризуємо довгострокові результати проєкту:

- підвищення ефективності та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, розвиток громадянського суспільства через можливість контролю і моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування, зміцнення довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування.

Проєкт має забезпечити тісну співпрацю органів місцевого самоврядування, активної молоді, громадських організацій та активного прошарку населення громади щодо виявлення суспільно-значущих тем для висвітлення та опрацювання.

Охарактеризуємо основні етапи реалізації проєкту.

Реалізація проєкту має здійснюватись в три етапи (табл. 3.1).

I етап. Формування переліку інформації (прошарків), що підлягає оприлюдненню на вебпорталі Інтерактивної мапи.

У ході реалізації даного етапу необхідно провести оцінку даних, що є у розпорядженні Дніпровської міської ради, зібрати і проаналізувати запити суспільства.

II етап. Створення комплексної системи взаємодії вебпорталу Інтерактивної мапи, що реалізовує функції візуалізації та відкриття місцевих даних.

Під час реалізації даного етапу необхідно розробити вебсайт Інтерактивної мапи та систему взаємодії з місцевим порталом відкритих даних міста Дніпра та модулем «Загальний облік звернень громадян» комп'ютерної програми електронного документообігу «Електронне самоврядування 3.0», а також пакету нормативних документів, у тому числі регламентів наповнення та адміністрування.

Таблиця 3.1

**Основні етапи реалізації проєкту створення місцевого вебпорталу
«Інтерактивна мапа міста Дніпра»**

№ з/п	Перелік робіт	Термін реалізації	Відповідальний підрозділ
І етап. Формування переліку інформації (прошарків), що підлягає оприлюдненню на вебпорталі Інтерактивної мапи			
1.	Аудит існуючих даних, оцінка їх готовності до переведення у формат відкритих даних	1 міс.	Дніпровська міська рада (виконавчі органи, комунальні підприємства, установи та заклади)
2.	Створення переліку даних, що є найбільш цікавими, формат її представлення, частота оновлення	1 міс.	Громадська рада при Дніпровській міській раді; Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України
3.	Нормативне забезпечення розміщення відкритих даних органами місцевого самоврядування на Інтерактивній мапі	12 міс.	Дніпровська міська рада (Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради)
ІІ етап. Створення комплексної системи взаємодії вебпорталу Інтерактивної мапи, що реалізовує функції відкриття місцевих даних			
1.	Затвердження переліку необхідних компонентів системи взаємодії вебпорталу Інтерактивної мапи	3 міс.	Дніпровська міська рада (Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради)
2.	Розробка технічного завдання на створення і впровадження вебсайту Інтерактивної мапи	6 міс.	Дніпровська міська рада (Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради)
3.	Розробка програмного забезпечення вебсайту Інтерактивної мапи, тестування та введення його в експлуатацію	12 міс.	Дніпровська міська рада (Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради)

№ з/п	Перелік робіт	Термін реалізації	Відповідальний підрозділ
4.	Первинне наповнення прошарків вебпорталу Інтерактивної мапи	2 міс.	Дніпровська міська рада (виконавчі органи, комунальні підприємства, установи та заклади)
III етап. Реалізація регулярних заходів по популяризації тематики відкритих даних на Інтерактивній мапі і забезпечення поточної підтримки вебпорталу			
1.	Поточне наповнення і актуалізація інформації вебпорталу	постійно	Дніпровська міська рада (виконавчі органи, комунальні підприємства, установи та заклади)
2.	Розробка і реалізація заходів з популяризації вебпорталу Інтерактивної мапи серед цільових груп потенційних користувачів	постійно	Прес-служба Дніпровської міської ради; Газета Дніпровської міської ради «Наше місто»; Комунальне підприємство «Дніпровська міська студія телебачення» Дніпровської міської ради
3.	Аналіз поведінки користувачів, збір зворотного зв'язку, вимір задоволеності користувачів	постійно	Дніпровська міська рада (виконавчі органи, комунальні підприємства, установи та заклади)
4.	Корекція і доопрацювання вебпорталу Інтерактивної мапи	постійно	Дніпровська міська рада (Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради)
5.	Постійна підтримка та оновлення інформації на вебпорталі Інтерактивної мапи	постійно	Дніпровська міська рада (виконавчі органи, комунальні підприємства, установи та заклади)

III етап. Реалізація регулярних заходів по популяризації тематики відкритих даних на Інтерактивній мапі і забезпечення поточної підтримки вебпорталу.

Під час реалізації даного етапу необхідно розвивати попит на використання відкритих даних. Цьому може сприяти інформаційно-роз'яснювальна робота; робота з групами активних користувачів відкритих даних в соціальних мережах, тощо.

Опис необхідних ресурсів. Слід зазначити, що для реалізації проєкту необхідні фінансові, матеріальні, технічні та людські ресурси, склад яких буде уточнено при прийнятті рішення щодо його подальшого просування.

Орієнтовний бюджет проєкту за джерелами фінансування. Ураховуючи обмежені можливості місцевого бюджету та з метою залучення додаткових коштів, проєкт запропоновано на Конкурс проєктів на основі відкритих даних для відновлення України Open Data Services Support (далі – Конкурс) для отримання гранту.

Це – Конкурс грантів для підтримки проєктів на основі відкритих даних в Україні під час повномасштабної війни, розв’язаної російською федерацією. Конкурс організований USAID / UK aid проєктом «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS» спільно з Міністерством цифрової трансформації України. Партнер проєкту – Фонд Східна Європа [12].

Мета конкурсу – підвищити рівень використання відкритих даних для створення нових і підтримки наявних цифрових інструментів, пов’язаних з антикорупційною тематикою, соціальною користю, підвищенням ефективності та прозорості роботи органів влади, подоланням негативних наслідків війни.

Як відомо, важлива для суспільства інформація знаходиться також і в неурядових джерелах. Такі дані можуть суттєво доповнювати інформацію про діяльність державних органів і органів місцевого самоврядування. Тому залучення зазначених джерел до процесів розміщення інформації в мережі Інтернет у формі відкритих даних у перспективі є важливим напрямком діяльності.

На даний час «відкриті дані» стали світовим стандартом розкриття інформації про діяльність влади. Надання відомостей про діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у форматі, придатному для машинного зчитування дозволить використовувати їх як джерела даних для різних інформаційних систем, не лише державного рівня,

але й суспільних, а також інформаційних систем та інтернет-сервісів, що розробляються бізнес-структурами; підвищити ефективність взаємодії галузевих і функціональних органів виконавчої влади; одержувати об'єктивну картину ситуації за певним напрямком в громаді; організувати ефективний суспільний контроль за діяльністю органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

При цьому слід відзначити те, що саме затребуваність кінцевими споживачами, що виявляється в максимально широкому використанні електронних сервісів на основі відкритих даних, є основним показником цінності відкритих даних.

ВИСНОВКИ

Результати магістерських досліджень свідчать, що сьогодні відмічається незворотність процесу проникнення ІКТ у всі сфери життєдіяльності суспільства, у тому числі і в систему публічного управління. Виявлено, що використання сучасних технологій нерозривно пов'язане з процесом демократизації та відкриття державних даних будь-якої країни.

Отже, електронна демократія все більш становиться реальністю. Поступово втілюється у життя організація державного управління на основі електронних засобів обробки, передавання і розповсюдження інформації, надання адміністративних послуг всім категоріям громадян електронними засобами, інформування тими самими засобами громадян про роботу державних установ.

Доведено, що з одного боку, е-демократія мотивує політичну активність особистості, сприяє її політичній соціалізації. З іншого боку, на якісно новий рівень виходять відносини між органами влади і громадянами.

Визначено, що е-демократія є також засобом для захисту і відстоювання власних прав, адже передбачає колективні політичні дискусії, коли можна поділитися інформацією з широкою аудиторією, коли приймаються спільні рішення – через електронне голосування, контролювання виконання рішень тощо. Впровадження е-демократії змінює спосіб її здійснення та розширює можливості кожного громадянина щодо захисту його прав і свобод.

Отже, активно розвиваючи електронну демократію на місцевому рівні можна підвищити ефективність публічного управління шляхом зміцнення довіри громадян та залучивши їх до участі у процесі державотворення.

Аналіз досвіду запровадження інструментів електронної демократії в Україні свідчить, що завдяки застосуванню Інтернет-технологій у громадян з'являються нові можливості участі у політичному процесі, зокрема, підвищення рівня їх інформованості щодо актуальних політичних проблем,

діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування і звітності щодо результатів застосування консультативних форм е-демократії у процесі роботи над нормативно-правовими актами.

Отже, проведений аналіз сутності і видів електронних сервісів, що функціонують на даний час у місті Дніпрі, виявив, що вони охоплюють майже всі значні сфери життєдіяльності міста, мають напрямок до розширення та розвитку з метою забезпечення ефективної взаємодії місцевої влади і мешканців громади.

Досліджено досвід впровадження проєктів «електронного уряду» в зарубіжних країнах на прикладі Великобританії, Канади, Швейцарії. Визначено доцільним використовувати успішний досвід програм модернізації та реконструкції публічного управління з використанням інформаційних технологій задля розвитку цифрової економіки та шляху до повного переведення сфери публічного управління на цифрові технології.

Детально розглянуто та проаналізовано розвиток ІТ-інструментів міста Дніпра у рамках концепції розвитку Smart City, виокремлені наймасштабніші проєкти та їх успішна реалізація. Надано висновок щодо наявності закладеної потужної бази ІТ-рішень, які мають перспективу розширення і змін на вимогу часу за підтримки надійних та досвідчених компаній, які гарантують роботу новітніх технологій.

Досліджено, що покрокова реалізація цифровізації у місті Дніпрі відбувається згідно з державною політикою у сфері інформатизації та знаходить прикладну реалізацію під час виконання Програми у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради. Заходи Програми мають привести до високого рівня прозорості діяльності міської ради, підвищення ефективності роботи міської влади та комунальних служб, розширення використання електронних документів і надання адміністративних послуг населенню з метою наближення до європейських стандартів якості, збільшення кількості електронних сервісів та онлайн-послуг, забезпечення кіберзахисту міських електронних ресурсів.

Як один із шляхів удосконалення діяльності із запровадження окремих інструментів е-демократії у Дніпровській міській раді у роботі розроблено концепцію проєкту створення комплексної системи взаємодії вебпорталу Інтерактивної мапи, що реалізовує функції візуалізації та відкриття місцевих даних. Основною метою даного проєкту є розміщення органами місцевого самоврядування суспільно значимої публічної інформації на підставі використання відкритих даних та створення умов для здобуття політичного, соціального і економічного ефекту від їх використання громадянами, бізнес-структурами та іншими зацікавленими особами. У результаті реалізації проєкту буде створено вебпортал «Інтерактивна мапа міста Дніпра».

Ураховуючи обмежені можливості місцевого бюджету та з метою залучення додаткових коштів проєкт буде запропонований для залучення грантових коштів. Напряму, за яким даний проєкт буде подаватись для розгляду на відповідних конкурсах, відноситься до сфери інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування у сфері розвитку відкритих даних. У разі успішної реалізації проєкт може бути застосовано в органах місцевого самоврядування будь-яких зацікавлених інших громад в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Арістова І. В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти: монографія за заг. ред. О. М. Бандурки. – Харків: Видавництво Університету внутрішніх справ, 2000. 368 с.
2. Бебик В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рілейшнз / Київ: МАУП, 2005. 440 с.
3. Бебик В.М., Глобальне інформаційне суспільство: поняття, структура, комунікації, «Інформація і право», № 1(1) / 2011. URL: <http://ippi.org.ua/sites/default/files/11bvmpsk.pdf>.
4. Биркович Т.І., Биркович В.І., Кабанець О.С. Механізми публічного управління у сфері цифрових трансформацій. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. № 9. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1488>.
5. Деякі питання приєднання до Міжнародної хартії відкритих даних: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.09.2016 № 686-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/686-2016-%D1%80#Text>.
6. Електронна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/>.
7. Закон України від 03.11.2020 № 943-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-IX#Text>.
8. Звіт дослідження Організації Об'єднаних Націй «E-Government Survey 2022». URL: <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022> (дата звернення: 25.10.2022).
9. Ініціатива Single Digital Gateway. URL: https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/single-digital-gateway_en.
10. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96 -

ВР. Відомості Верховної Ради. 1996. № 30. Ст. 141.

11. Карпенко О. Управлінські та адміністративні послуги: синонімічність чи дихотомія? // Актуальні проблеми державного управління. 2013. Вип. 1. С. 76-81. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2013_1_24.

12. Конкурс проектів на основі відкритих даних для відновлення України «Open Data Services Support». URL: <https://odss.data.gov.ua/>.

13. Маруховський О. О. Політичні аспекти зарубіжних концепцій інформаційного суспільства [Текст] : дис. на здобуття наук. ступеня канд. політичних наук : спец. 23.00.01 «Теорія та історія політичної науки» / НАН України, Інститут політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса. Київ, 2008. 239 с.

14. Молчанов Д. Як влаштована платформа електронних послуг Великої Британії. URL: <http://tapas.org.ua/all-uk/blogs-uk/iak-vlashtovana-platforma-elektronnykh-poslugh-velykoi-brytanii-u-blozi-danyla-molchanova/>.

15. Окінавська Хартія Глобального Інформаційного Суспільства. URL: <https://www.g8.utoronto.ca/summit/2000okinawa/gis.htm>.

16. Офіційний вебсайт Дніпровської міської ради. URL: <https://dniprorada.gov.ua/>.

17. Питання Міністерства цифрової трансформації: постанова Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#n12>.

18. Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137 «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.

19. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF#Text>.

20. Положення про департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради: рішення міської ради від 25.07.2018 № 67/34. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=348768&name=67/34> (зі змінами, затвердженими рішенням міської ради від 24.02.2021 № 79/4 URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=346352&name=79/4>).

21. Проблеми та реалії інформаційного суспільства в умовах глобалізації; за ред. В. Бебика та О. Барно. Кіровоград, 2008. 118 с.

22. Про Національну програму інформатизації: закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

23. Про затвердження завдань Національної програми інформатизації на 2022-2024 роки: Постанова Верховної Ради України від 8 липня 2022 року № 2360-ІХ. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

24. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки: закон України від 9 січня 2007 р. №537-V // Відомості Верховної Ради України. 2007. № 12. Ст. 102.

25. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

26. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

27. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.09.2012 № 634-р // Офіц. вісн. України. 2012. № 67. С. 66. Ст. 2753.

28. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 № 220-р // Уряд. кур'єр. 2012. 26 квітня. № 76.

29. Програма Європейського Союзу ISA². URL: https://ec.europa.eu/isa2/isa2_en.

30. Програма Європейського Союзу e-CODEX. URL: <https://ec.europa.eu/dpo-register/detail/DPR-EC-01509.2>.

31. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р // Офіц. вісн. України. 2013. № 44. С. 79. Ст. 1581.

32. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 220-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

33. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2021-2022 роках»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2021 р. № 149-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

34. Про запровадження Національної системи індикаторів оцінки рівня розвитку інформаційного суспільства: постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 № 1134 // Уряд. кур'єр. 2012. 19 грудня. № 234.

35. Про затвердження Методики формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства: наказ Міністерства освіти і науки України від 06.09.2013 № 1271 // Офіц. вісн. України. 2013. № 76. С. 520. Ст. 2850.

36. Про Програму інформатизації та інформаційної діяльності Дніпропетровської міської ради на 2016 - 2018 роки: рішення міської ради від 30.03.2016 № 28/5. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=319272&name=28/5>.

37. Програма у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради на 2021 - 2024 роки: рішення міської ради від 02.09.2020 № 20/60. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=458326&name=20/60>.

38. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

39. Про приєднання міста Дніпра до Міжнародної хартії відкритих даних: розпорядженням міського голови від 23.03.2017 № 166. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=78096&name=166>.

40. Про створення та захист автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра: рішення міської ради від 02.09.2020 № 91/60. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=294374&name=91/60>.

41. Про затвердження Положення про автоматизовану систему взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра: рішення міської ради від 22.12.2021 № 76/14. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=445101&name=76/14>.

42. Про впровадження системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради»: розпорядженням міського голови від 13.10.2017 № 1271-р. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=169693&name=1271-%D1%80>.

43. Про включення Реєстру територіальної громади міста Дніпра до складу автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями міста Дніпра: розпорядження міського голови від 14.04.2021 № 201-р. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=359944&name=201-%D1%80>.

44. Про затвердження Плану робіт з оприлюднення наборів даних Дніпровської міської ради у формі відкритих даних: розпорядження міського голови від 26.10.2021 № 1-26/10-р. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=421408&name=1-26/10-D1%80>.

45. Про забезпечення інформаційної безпеки: розпорядження міського голови від 08.06.2016 № 313-р. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk/>

Widgets/GetWidgetContent?url=/WebSolution2/wsGetTextPublicDocument?pID=55809&name=313-%D1%80.

46. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. № 634-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80#Text>.

47. Семенченко А. І. Методологічні підходи до формування організаційно-правових механізмів державного управління та регулювання розвитку інформаційної інфраструктури інформаційного суспільства // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2014. № 3. С. 43-53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2014_3_7.

48. Скорик О.О., Рябоконт Н.П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії/ Електронне «Державне управління: удосконалення та розвиток». 2020. № 7. с. 3 – 17. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/52.pdf.

49. Стаття «Принцип «держава як сервіс» має бути втілений через побудову нової електронної країни». URL: <https://www.vin.gov.ua/news/ostanni-novyny/31093-pryntsyp-derzhava-iaak-servis-maie-butyu-vtilenyi-cherez-pobudovu-novoi-elektronnoi-krainy>.

50. Степаненко В. П. Інформаційне суспільство // Енциклопедія Сучасної України: енциклопедія [електронна версія] / ред.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк та ін.; НАН України, НТШ. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2011. URL: <https://esu.com.ua/article-12462> (дата перегляду: 30.10.2022).

51. Тоффлер Е. Третя хвиля: пер. з англ. / Київ: Видавництво Ліра-К, 2004. 781 с.

52. Угода про фінансування заходу «Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні» від 11.02.2020 документ 984_001-20. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_001-20#Text.

53. Урядовий портал / Партнерство «Відкритий Уряд» / Про Ініціативу.
URL: <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada/partnerstvo-vidkritij-uryad/koordinacijna-rada> (дата звернення: 29.11.2022).

54. Цифрові трансформації в Україні: чи відповідають вітчизняні інституційні умови зовнішнім викликам та європейському порядку денному?
URL: http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf (дата звернення: 15.08.2022).

ДОДАТКИ

Додаток А

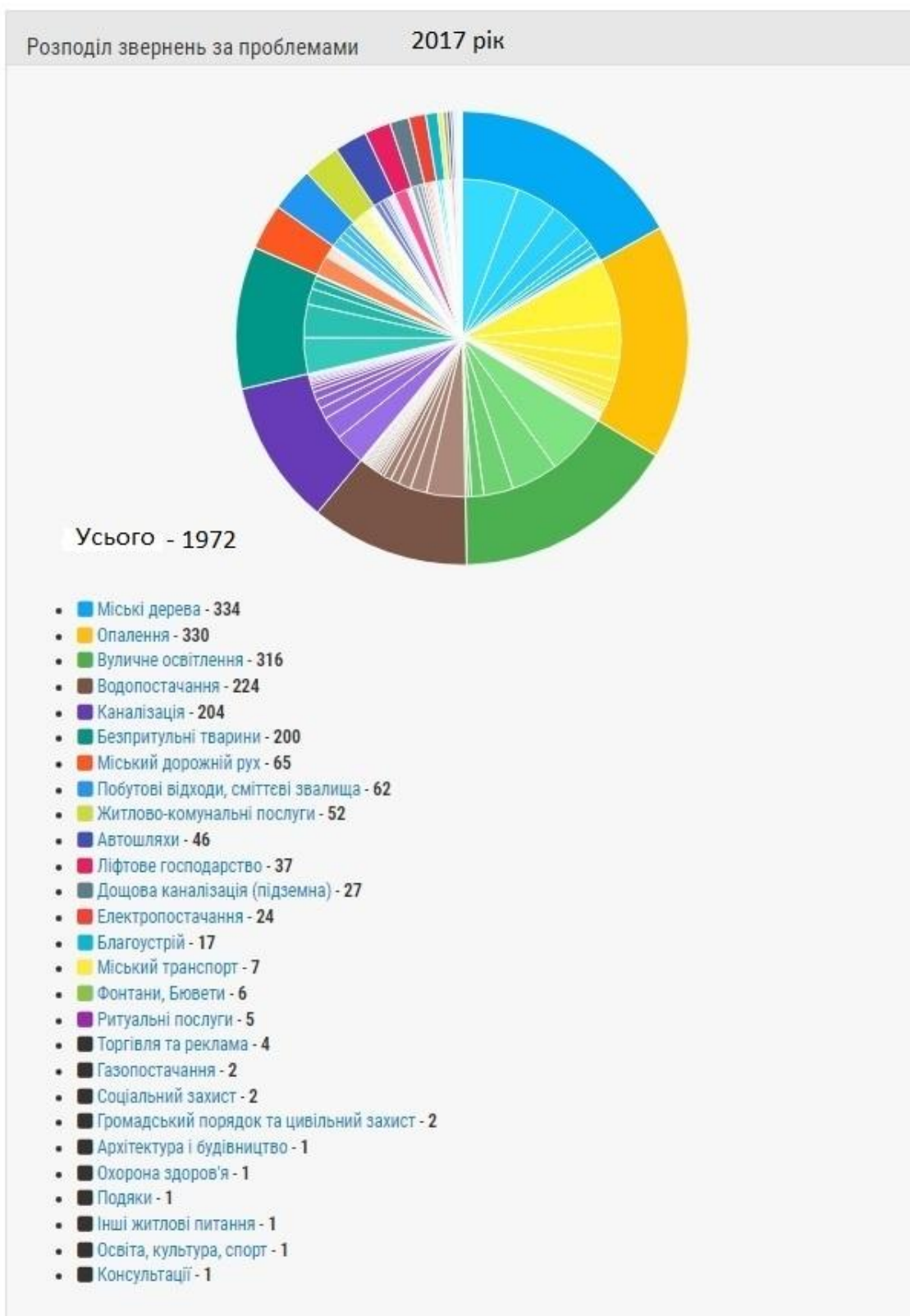


Рис. А-1. Розподіл звернень за проблемами, 2017 рік

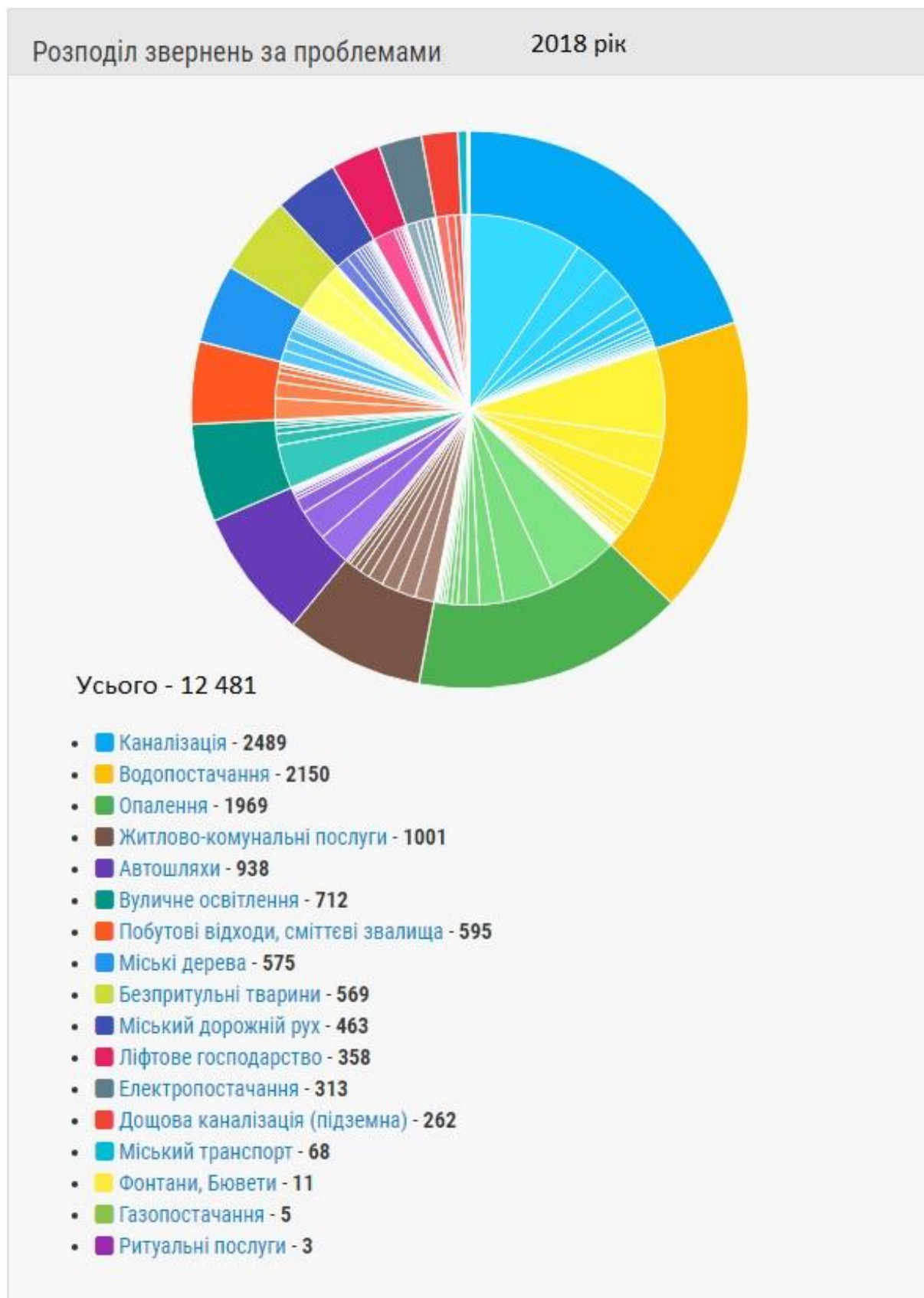


Рис. А-2. Розподіл звернень за проблемами, 2018 рік

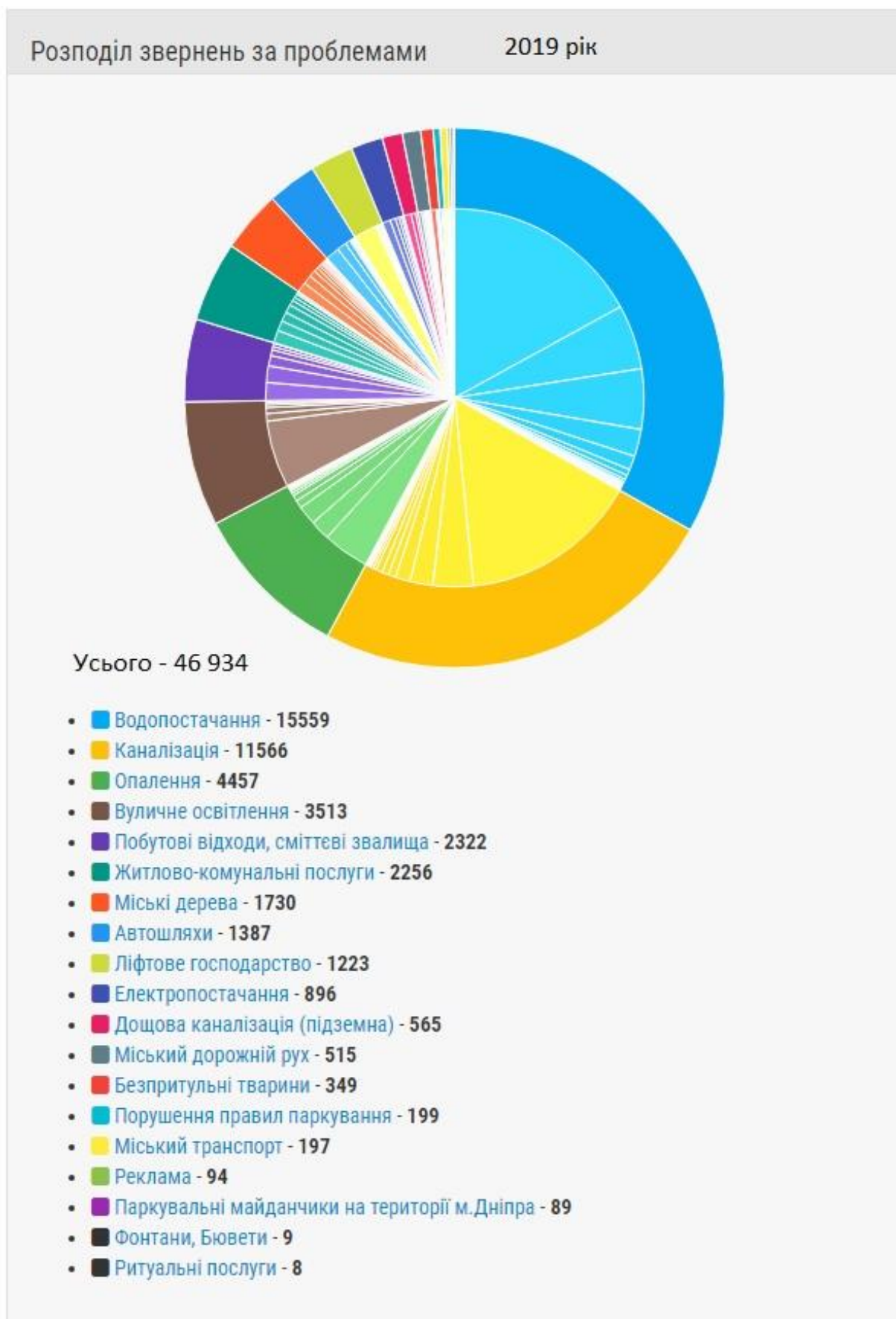


Рис. А-3. Розподіл звернень за проблемами, 2019 рік

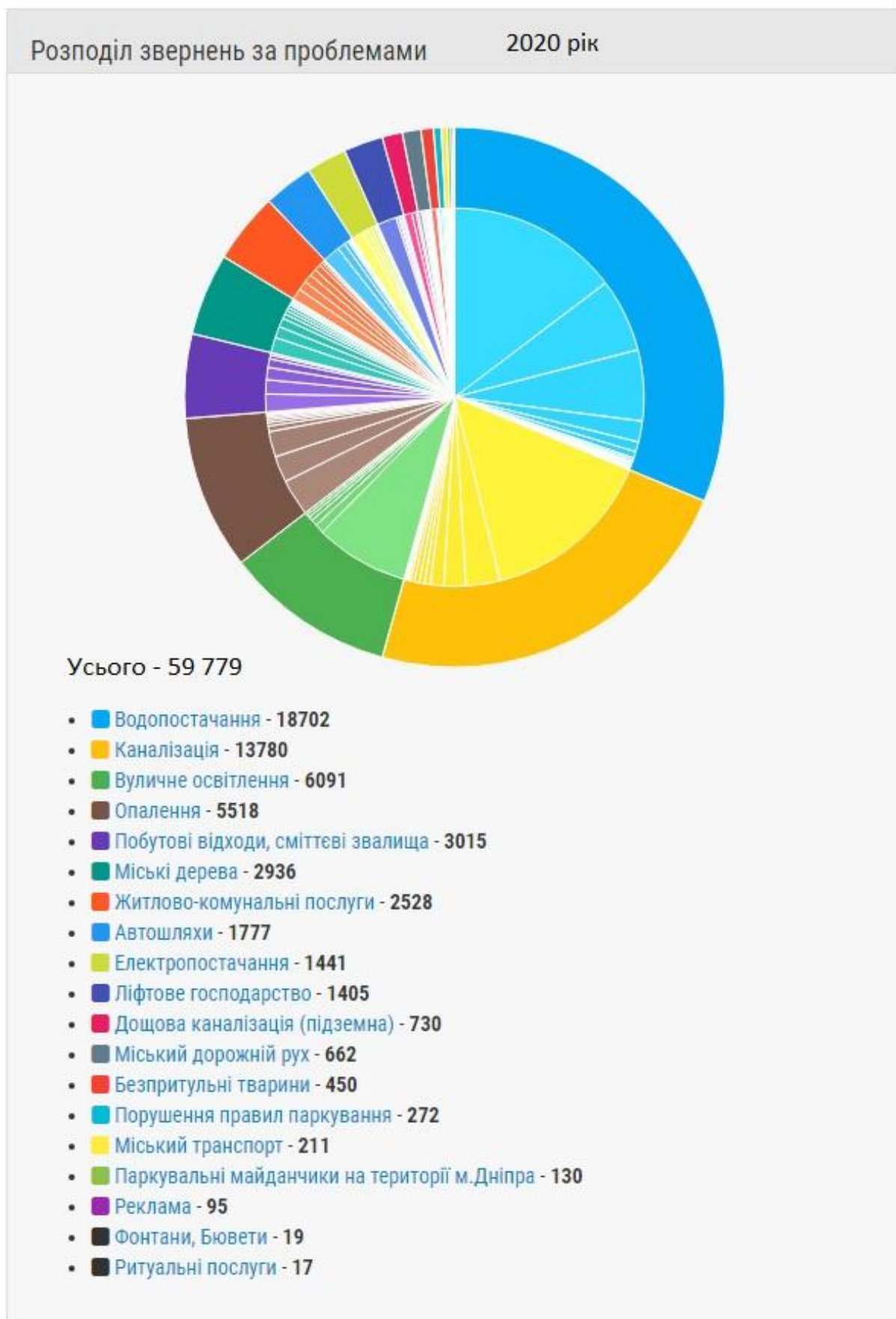


Рис. А-4. Розподіл звернень за проблемами, 2020 рік

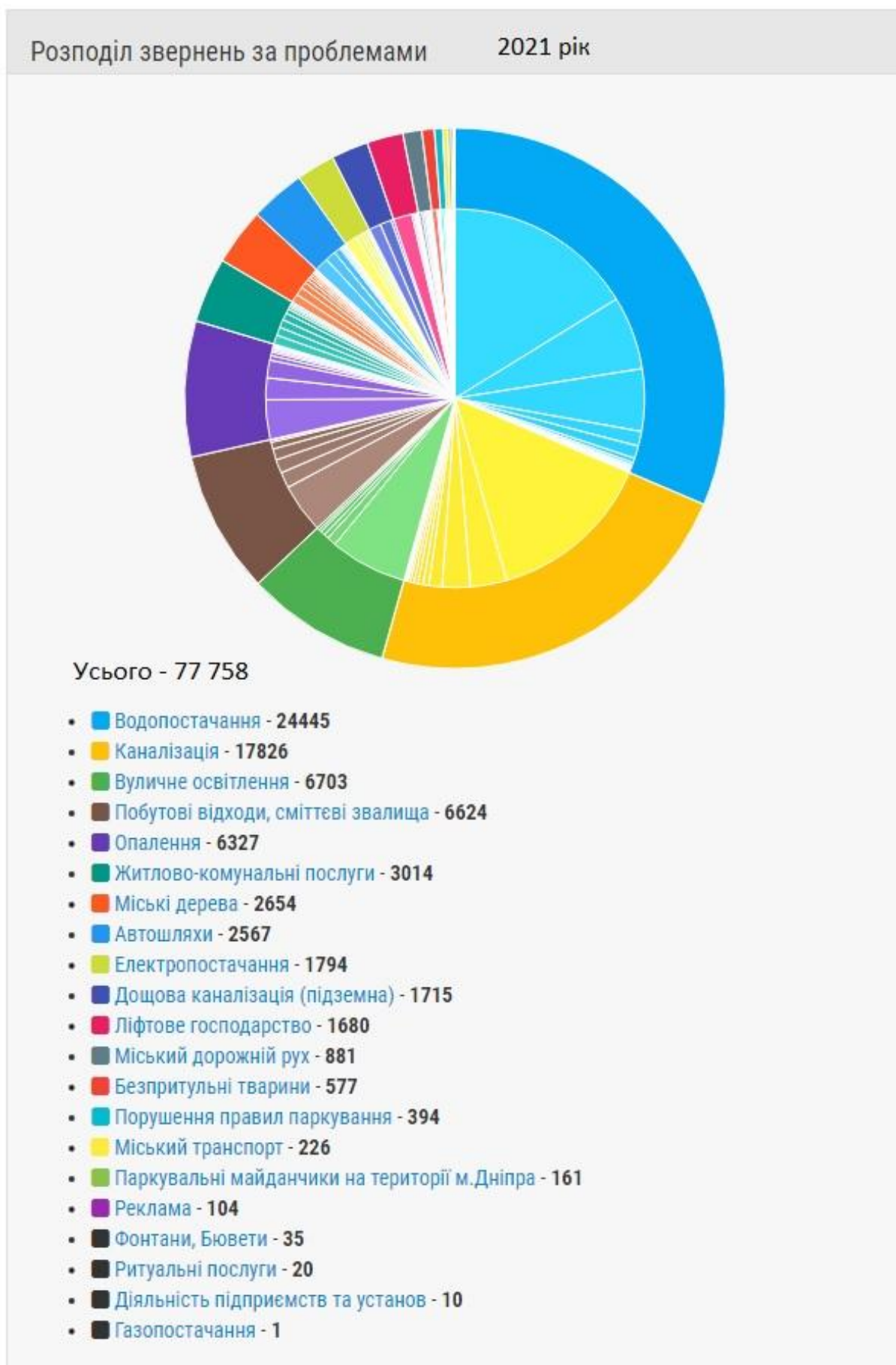


Рис. А-5. Розподіл звернень за проблемами, 2021 рік

Додаток Б



Рис. Б-1. Розподіл звернень за джерелом надходжень, 2017 рік



Рис. Б-2. Розподіл звернень за джерелом надходжень, 2018 рік



Рис. Б-3. Розподіл звернень за джерелом надходжень, 2019 рік

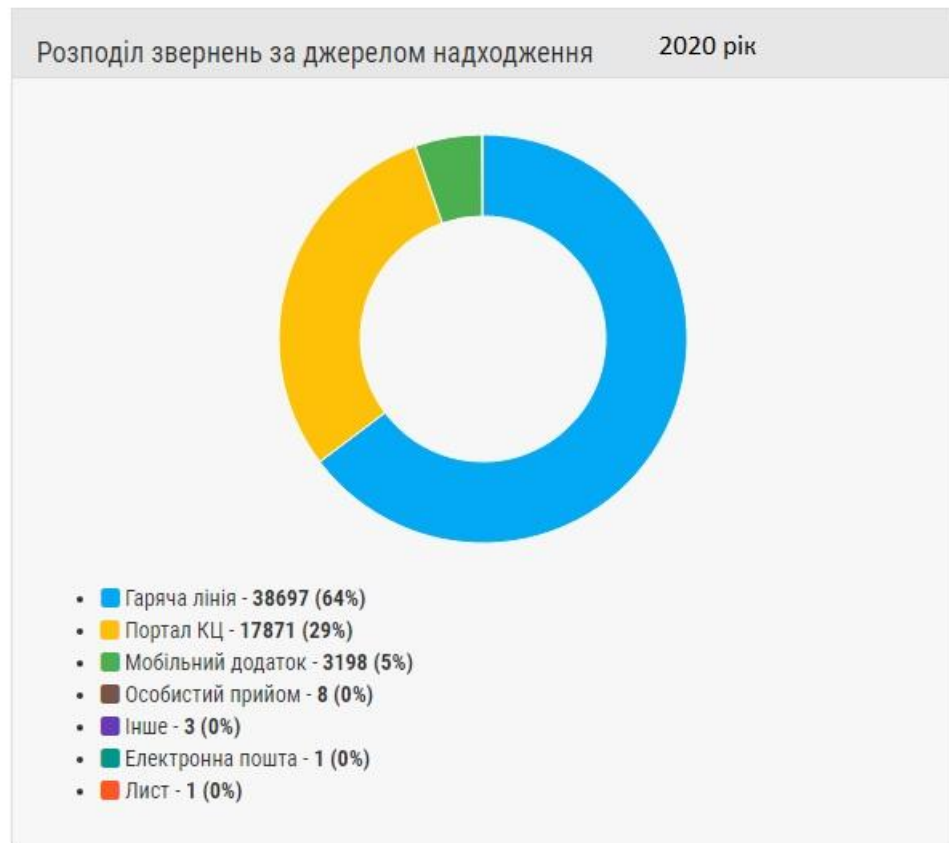


Рис. Б-4. Розподіл звернень за джерелом надходжень, 2020 рік



Рис. Б-5. Розподіл звернень за джерелом надходжень, 2021 рік