

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра права та публічного управління

ДО ЗАХИСТУ ДОПУЩЕНА

Зав. кафедрою _____

к.ю.н., доц. Гулевська А.Ю.

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ПІДТРИМКА ПРИЙНЯТТЯ
УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ

Виконав:

студент гр. ПУА-212м _____

Є.О. Гузачов

Керівник:

к.е.н., доц. _____

К.А. Волошина

Запоріжжя

2024

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра права та публічного управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою _____

к.ю.н., доц. Гулевська А.Ю.

«__» _____ 2023 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

Студенту гр. ПУА – 212 м, спеціальності «Публічне управління та адміністрування»

Гузачову Євгену Олеговичу

1. Тема: Інформаційно-аналітична підтримка прийняття управлінських рішень в органах місцевого самоврядування

затверджена наказом по інституту № 02-25 від 05.12.2022 р.

2. Термін здачі студентом закінченої роботи: 13.01.2024 р.

3. Перелік питань, що підлягають розробці:

1. Визначити сутність та значення використання інформаційних технологій у сфері публічного управління;
2. Узагальнити нормативно-правові особливості регулювання інформаційної діяльності у сфері публічного управління;
3. Надати загальну характеристику інформаційній діяльності Покровської районної у місті ради;

4. Охарактеризувати особливості партнерських інформаційного забезпечення виконання функцій публічного управління у районі;

Дата видачі завдання «04» вересня 2023 р.

Керівниккваліфікаційної

магістерської роботи

(підпис)

К .А. Волошина

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання

(підпис)

Є.О. Гузачов

(прізвище та ініціали)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Зав.кафедрою _____

КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК
підготовки магістерської дипломної роботи
студентом інституту ЗІЕІТ заочної форми навчання
гр. ПУА-212м П.І.Б. Гузачову Євгену Олеговичу
на 2023-2024 навчальний рік

№ етапу	Зміст	Терміни виконання	Готовність по графіку %, підпис керівника	Підпис керівника про повну готовність етапу, дата
1.	Корегування теми кваліфікаційної магістерської роботи, збір практичного матеріалу за темою кваліфікаційної магістерської роботи	04.09.23-17.10.23		
2.	I атестація I розділ кваліфікаційної магістерської роботи	23.10.23-28.10.23		
3.	II атестація II розділ кваліфікаційної магістерської роботи	20.11.23-25.11.23		
4.	III атестація III розділ кваліфікаційної магістерської роботи, висновки та рекомендації, додатки, реферат, перевірка програмою «Антиплагіат»	18.12.23-23.12.23		
5.	Доопрацювання кваліфікаційної магістерської роботи, підготовка презентації, отримання відгуку керівника і рецензії	25.12.23-06.01.24		
6.	Попередній захист кваліфікаційної магістерської роботи	08.01.24-13.01.24		
7.	Подача кваліфікаційної магістерської роботи на кафедру	за 3 дні до захисту		
8.	Захист кваліфікаційної магістерської роботи	15.01.24-20.01.24		

Керівник _____ (П.І.Б) “ ___ ” _____ 20__ р.

Студент _____ (П.І.Б.) “ ___ ” _____ 20__ р.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна магістерська робота: 91 сторінка, 4 табл., 4 рис., 71 джерело літератури.

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є теоретичне обґрунтування і розробка науково-методичних підходів та інструментарію впровадження сучасних технологій роботи з інформацією в органах місцевого самоврядування та вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

Об'єктом дослідження є процес вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

Предметом дослідження є науково-теоретичні та організаційно-методичні аспекти вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

Запропоновано організаційно-методичне забезпечення впровадження веб- технологій роботи з інформацією в органах виконавчої влади. Для прискорення впровадження електронного документообігу рекомендовано використовувати технологію блокчейна. Перевагами блокчейн визначено прискорення переходу до прямої взаємодії між громадянами і владою, прозорість операцій та взаємоконтроль над їх здійсненням. Перевагами блокчейн є також розгалуженість і прозорість транзакцій. Упровадження цієї технології дозволить забезпечити надійну синхронізацію даних, що унеможливить їх підміну в результаті зовнішнього втручання, гарантує прозорість, дасть можливість здійснювати суспільний контроль за системою. Застосування блокчейн технологій допоможе вирішити проблеми районної ради, пов'язані з впровадженням і використанням електронного документообігу.

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ, ТЕРИТОРІАЛЬНІ ГРОМАДИ,
ІНФОРМАТИЗАЦІЯ, КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ	8
ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	13
1.1. Суть та необхідність інформаційного забезпечення організації діяльності органу місцевого самоврядування.....	13
1.2. Вимоги до інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування та підходи до оцінки його ефективності	18
1.3. Інформаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування у сучасних умовах	35
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПОКРОВСЬКОЇ РАЙОННОЇ У М. КРИВИЙ РІГ РАДИ.....	44
2.1. Загальна характеристика Покровської районної у м. Кривий Ріг ради та організації інформаційного забезпечення її діяльності...	44
2.2. Аналіз особливостей інформаційного забезпечення діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради	53
2.3. Оцінка результативності зовнішніх комунікацій Покровської районної у м. Кривий Ріг ради із використанням інформаційного забезпечення	65
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПОКРОВСЬКОЇ РАЙОННОЇ У М. КРИВИЙ РІГ РАДИ	79
3.1. Заходи оптимізації використання інформаційних технологій в органах місцевого самоврядування.....	79

3.2. Впровадження сучасних веб-технологій інформаційного забезпечення організації діяльності органу місцевого самоврядування	84
3.3. Пропозиції щодо базових засад побудови комплексної інформаційної системи забезпечення діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради та механізмів її реалізації	93
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	100
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	105

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ
ТА ТЕРМІНІВ

Слово / словосполучення	Скорочення	Умови використання
А		
абсолютний, абсолютне	абс.	при цифрах
В		
відносний, відносне	відн.	при цифрах
виробництво	вир-во	при цифрах
Г		
гривня, гривень	грн.	при цифрах
К		
копійка	коп.	при цифрах
М		
місто	м.	по тексту
Р		
розділ	розд.	при цифрах та у примітках
район	р-н	по тексту
редакція, редактор	ред.	по тексту
рис.	рис.	по тексту
С		
сторінка	стор.	при цифрах и у примітках
Т		
таблиця	табл.	по тексту
тисяч гривень	тис. грн.	при цифрах и у примітках

ВСТУП

Актуальність дослідження. Для того, щоб приймати обґрунтовані управлінські рішення та зменшити ризик помилок, муніципальні управлінці тією чи іншою мірою потребують узагальненої та достовірної інформації про всі аспекти своєї діяльності.

Поняття інформації стало найбільш вживаним в останні десятиліття і зустрічається практично у всіх галузях знань. Процес його переосмислення (поглиблення та розширення) є постійним.

Спочатку під інформацією розуміли дані, які люди передають усно, письмово або іншим способом, але до кінця 20 століття інформація стала розглядатися як універсальна субстанція, що пронизує всі сфери людської діяльності, провідник знань і думок, інструмент спілкування, взаєморозуміння і співробітництва, встановлення фіксованих уявлень про мислення і поведінку. Зараз вона розглядається як щось, що відіграє певну роль. Це визначення ЮНЕСКО.

З розвитком виробництва і прискоренням темпів суспільного розвитку інформація набула ознак товару і стала об'єктом ринкових відносин.

Багато вчених досі використовують термін "інформація" лише в рамках технічної галузі наукового знання. Однак такі уявлення про сутність цього поняття не виражають його комплексного розуміння. Процес обміну повідомленнями та новинами повинен зосереджуватися не лише на кількісному аналізі повідомлення, що передається, але й на його змістовному наповненні. Концептуально змістовна інформація відрізняється від тієї, що вивчається математично, статистично або в інших теоріях.

Термін "інформація" є однією з центральних і найпоширеніших категорій на практиці вже понад 50 років. Більше того, математичні методи теорії інформації також використовуються у фізиці, хімії, географії, геології та інших науках про неживу природу. Поняття інформації застосовується також у біології, де вважається, що саме зародження життя пов'язане з перетворенням генетичної інформації, психології та освіти. Поняття

"інформація" посідає особливе місце в багатьох суспільних науках, включаючи теорію управління, економіку та політологію.

Інформація виступає сполучною ланкою між об'єктами управління, характеризує стан об'єктів управління в статичних і динамічних умовах та надає відомості про підготовку управлінських дій і результати їх реалізації. Інформація забезпечує зворотний зв'язок і коригування цілей відповідно до вимог конкретних ситуацій. Вона функціонує як "річ тривалого користування" і втрачає свої властивості в результаті багаторазового споживання.

Дана ситуація усвідомлює необхідність вдосконалення інформаційного забезпечення організації муніципальної діяльності. Її вирішення неможливе без урахування результатів досліджень в області адміністративної теорії, зокрема принципів і процесів розвитку системи роботи органів місцевого самоврядування, опису комунікаційних взаємодій в ній. Серед таких досліджень необхідно відзначити роботи В. Бакуменка, Ю. Ковбасюка, М. Корецького, Д. Неліпи, О. Поважного, В. Токаревої та ін. Інформаційне забезпечення органів влади та місцевого самоврядування та його важливість у прийнятті управлінських рішень досліджували А. Дегтяр, Н. Діденко, І. Древицька, О. Карпенко, Р. Коваль, Р. Крюков, Ю. Машкаров, В. Мороз, Н. Нижник, С. Телешун, В. Тертичка, В. Тронь тощо. Проблема впровадження в систему державного управління технологій електронного врядування досліджувалась Р. Августиним, А. Барановим, М. Бутком, І. Клименко, Д. Норрісом та М. Муном, А. Семеновим, В. Цимбалюком, С. Чукут, О. Шевчук та ін.

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є теоретичне обґрунтування і розробка науково-методичних підходів та інструментарію впровадження сучасних технологій роботи з інформацією в органах місцевого самоврядування та вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

Відповідно до поставленої мети були сформульовані наступні завдання:

- визначити суть і необхідність інформаційного забезпечення організації діяльності місцевого самоврядування;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення роботи з муніципальною інформацією;
- проаналізувати організацію інформаційного забезпечення організації діяльності місцевого самоврядування;
- оцінити форми та методи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування;
- оцінити комунікаційні канали в процесі інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування;
- визначити шляхи оптимізації структури та функцій управління інформаційними технологіями в органах місцевого самоврядування;
- запропонувати впровадження сучасної технології для інформаційної підтримки організації діяльності органів місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження є процес вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

Предметом дослідження є науково-теоретичні та організаційно-методичні аспекти вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

Методи дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження складають праці вітчизняних і зарубіжних вчених, які охоплюють широкий спектр питань щодо інформаційних аспектів публічного управління та ефективності електронного урядування. Для досягнення поставленої мети в роботі застосовано низку сучасних методів дослідження: абстрактно-логічний метод (для визначення сутності основних теоретичних понять і категорій), структурно-функціональний метод (для визначення складових роботи з інформацією в органах місцевого самоврядування); методи аналізу та синтезу (для формування концептуальних положень удосконалення роботи з інформацією в органах місцевого самоврядування),

метод узагальнення, ситуаційний підхід (для виявлення проблем та напрямів удосконалення роботи з інформацією в органах місцевого самоврядування, визначення шляхів адаптації світового досвіду до використання органами місцевого самоврядування України); методологія проектування інформаційних систем (для вивчення роботи з інформацією в органах місцевого самоврядування).

Теоретична новизна кваліфікаційної магістерської роботи полягає у розвитку теоретичних положень щодо вдосконалення інформаційного забезпечення організації діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Суть та необхідність інформаційного забезпечення організації діяльності органу місцевого самоврядування

Будь-яке управління - це процес збору, зберігання, обробки та передачі інформації і перетворення її на бізнес-рішення.

Сьогодні у сфері місцевого самоврядування інформаційні ресурси є не менш важливими, ніж матеріальні, трудові, енергетичні, фінансові та інші ресурси. У загальному розумінні під інформацією розуміють будь-яке повідомлення, що містить будь-які дані про предмет, явище чи подію. Розрізняють такі основні поняття:

- інформаційні ресурси - окремі документи та їх розташування в бібліотеках, архівах, банках даних та інших інформаційних системах;
- інформаційна система - організована та впорядкована сукупність документів, послідовностей документів та інформаційних технологій, включаючи використання комп'ютерів і засобів зв'язку, які здійснюють інформаційні процеси;
- інформаційний процес - процес збирання, обробки, накопичення, зберігання, пошуку та поширення інформації.

Інформація виступає сполучною ланкою між об'єктом управління і суб'єктом, характеризуючи стан об'єкта управління в статичних і динамічних умовах і надаючи відомості про підготовку управлінських впливів і результати їх реалізації. Інформація забезпечує зворотний зв'язок і коригування цілей відповідно до вимог конкретних ситуацій. Інформація функціонує як "товар тривалого користування" і втрачає свої властивості в результаті багаторазового споживання. Іншими словами, в міру накопичення інформаційних даних виробляється якісно нова інформація. Інформація пронизує всі види діяльності органу місцевого самоврядування,

забезпечуючи усвідомлення працівниками своєї ролі в організації, зафіксованої в їхніх посадових інструкціях. Зрештою, від ефективності інформаційного процесу залежить ефективність роботи місцевої адміністрації в цілому.

Основними елементами інформаційного процесу є джерела інформації, повідомлення, канали та одержувачі:

- джерело інформації - це особа, яка створює повідомлення і несе відповідальність за його повноту та достовірність;

- повідомлення - це інформація, яку джерело надсилає одержувачу. в інформаційних системах повідомлення можуть передаватися в різних формах (письмових, усних, електронних);

- канал - це засіб, за допомогою якого повідомлення передається від джерела до одержувача;

- одержувач - це сторона, для якої призначене повідомлення. Інформаційне забезпечення включає організацію інформації на всіх етапах її створення, перетворення, передачі та сприйняття.

Існуючі світові тенденції реалізації функцій місцевого самоврядування вказують на те, що ресурси територіальної громади мають бути спрямовані на забезпечення функціонування муніципалітету за умов:

- відкритості до зовнішнього середовища;
- складності внутрішніх комунікацій;
- власної багаторівневої структури.

Діяльність органів місцевої влади має бути спрямована на задоволення потреб місцевого бізнесу та населення у наданні якісних муніципальних послуг у рамках сучасної сервісно-функціональної моделі реалізації муніципальної влади.

У Україні її основними аспектами якісних змін взаємодії між органами місцевого самоврядування та його довкіллям являються:

- економічна, політична та культурна інтеграція і, як наслідок, глобалізація, що обумовлює посилення впливу на муніципалітет «немісцевих» факторів;

- технології; їх прогрес змушує місто конкурувати за умов дедалі зростаючих темпів розвитку;
- розвиток бізнесу, що визначається, переважно, підтримкою місцевої влади через полегшення доступу, насамперед, до (інформаційних) ресурсів;
- нове, інформаційне покоління населення, яке вже звикло отримувати електронні послуги у комерційному секторі;
- мобільність населення та бізнесу, які через розвиток інформаційних комунікацій легко можуть переміщатися з міста до міста у пошуку кращих умов життя та праці;
- урбанізація, міграція сільського населення і, як наслідок, зростання міст, що потребує оптимального розвитку їхньої інфраструктури, а також навантаження по управлінню вже існуючою інфраструктурою міста, що часто сильно зношене і потребує незрівнянних витрат на підтримання життєдіяльності по відношенню до створення нової;
- бюджетні обмеження, що визначають можливість муніципальної влади боротися за соціальні, політичні, економічні тощо. права та свободи городян та бізнесу;
- світова економічна криза, яка викликає необхідність скорочувати власні витрати та оптимізувати персонал адміністрації;
- адміністративні бар'єри, бюрократія та корупція, що дозволяють сприймати діяльність місцевої влади як суб'єкт кримінального впливу.

Виходячи з цього, сучасна організація діяльності муніципальної влади орієнтована на:

- надання якісних муніципальних послуг населенню та організаціям;
- встановлення зовнішніх комунікацій із органами влади інших рівнів, що діють на території;
- ефективне використання муніципальних, трудових та природних ресурсів території;
- забезпечення сталого соціального та економічного розвитку територіальної громади;
- покращення якості життя місцевого соціуму та збільшення його

внеску у розвиток всього суспільства.

У ситуації коли ефективність роботи сучасних органів місцевого самоврядування має стати максимальною, завдання з інформатизації та реалізації, так званих, «електронних урядів» стає очевидним.

Інформаційне забезпечення в системі управління - це взаємопов'язана сукупність необхідної інформації, її формату, способів подання та просторово-часової організації, що забезпечує вирішення необхідних завдань в системі управління.

Інформацію, яку отримують муніципалітети, можна класифікувати за різними критеріями.

Особливе значення має поділ інформації на внутрішню (по відношенню до муніципалітету) та зовнішню. До внутрішньої інформації належать рішення представницьких органів муніципалітету, постанови і розпорядження голови адміністрації та його заступників, протоколи засідань колегії, реєстри виданих муніципальних правових актів, звіти про роботу структурних підрозділів адміністрації, довідки про хід розгляду звернень громадян тощо. Така інформація дає можливість більш повного розуміння реального стану справ в адміністрації, раціонального розподілу ресурсів і робочого часу, ефективної організації роботи. Організація внутрішніх інформаційних потоків є завданням муніципальної адміністрації.

Що стосується зовнішньої інформації, то місцева влада не є всесильною, але при правильному управлінні вона може отримувати більш повну інформацію з різних джерел.

Мешканці висловлюють своє ставлення до діяльності муніципальної влади через вибори, референдуми, соціологічні опитування, законотворчі ініціативи, звернення до об'єднань та посадових осіб, мирні масові акції тощо. Особливе значення мають особисті зустрічі муніципальних лідерів з мешканцями та прийом виборців депутатами представницьких органів. Такі зустрічі мають створювати атмосферу відвертого діалогу та надавати доступ до інформації, недоступної в інший спосіб. Муніципальна влада враховує думку мешканців у своїй роботі.

Громадські об'єднання громадян виражають ставлення окремих груп мешканців та місцевих груп зі спільними інтересами до діяльності муніципальної влади. Адміністрація повинна бути поінформована про позиції різних громадських об'єднань після прийняття важливих рішень.

Державні органи в межах своєї компетенції видають нормативно-правові акти та приймають рішення, які є обов'язковими для виконання органами місцевого самоврядування, а з інших питань готують методичні рекомендації та інструктивні матеріали, які є корисними для муніципальної влади.

Муніципальні спілки та асоціації розробляють рекомендації з окремих аспектів діяльності муніципалітетів. Ці рекомендації слід вивчати і, якщо вони є корисними, використовувати.

Немуніципальні утворення на периферії муніципалітету також висловлюють своє ставлення до муніципальних рішень, що зачіпають їхні інтереси, подаючи адміністрації рекомендації з різних питань життя громади. Багато муніципалітетів мають бізнес-партнерами бізнесменів та об'єднання підприємців.

Фінансово-кредитні установи надають муніципалітетам важливу інформацію про фінансовий стан муніципалітетів та суб'єктів господарювання.

Органи державного та місцевого контролю і нагляду надають цінну інформацію про виконання тих чи інших рішень і про порушення.

Особливе значення має інформація, отримана від органів статистики. Організація муніципальної статистики описана в наступному розділі. Завдання місцевої влади полягає в тому, щоб використовувати всі засоби інформації для отримання достовірної інформації про ставлення всіх верств населення до своєї діяльності, аналізувати цю інформацію і відповідно коригувати свої дії.

Більшість постачальників інформації для органів місцевої влади є також споживачами інформації про їхню діяльність. Споживачами муніципальної інформації є держава, органи місцевого самоврядування,

муніципальні службовці, громадяни, громадські організації, спілки, асоціації, фінансово-кредитні установи, органи статистики, комунальні підприємства та установи, інші юридичні особи, підприємці та інвестори.

1.2. Вимоги до інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування та підходи до оцінки його ефективності

Інформаційні системи органів державної влади та місцевого самоврядування потребують передусім концептуального і філософського осмислення та узгодження ідеалів, цінностей і цілей, важливих для суспільства і кожної окремої людини. Ці ідеали, цінності та цілі мають бути основою для послідовного аналізу та оцінки інформації, впровадження її в інформаційний процес та використання як орієнтиру для визначення пріоритетів освіти та навчання. Перш за все, будь-яка інформація включає в себе управлінські аспекти, такі як цілепокладання, організація та регулювання.

Інформаційні системи національного та місцевого самоврядування повинні включати елементи мобілізації та оптимізації.

Змістовне ядро інформаційної системи повинно включати наступне

- Соціальні та моральні цінності, що становлять сутність держави та місцевого самоврядування;
- інформацію про виробничі, матеріально-технічні, соціальні та технологічні параметри об'єктів управління
- законодавчі, нормативні, правові акти та документи, що регулюють діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування;
- дані про норми, нормативи та стимули, що регулюють виробничу, матеріальну, духовну, культурну та інші сфери споживчого характеру підконтрольної діяльності;
- відомості про зміст підготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування (відомості, що характеризують кадровий потенціал органів державної влади

та органів місцевого самоврядування).

Інформаційна система державного управління повинна включати в себе ідеологію і мораль суспільства щодо ресурсів, джерел, засобів та інших явищ, які забезпечують і гарантують цілісність, суверенітет, безпеку, порядок і розвиток України. Очевидним стає визначення цінностей, актуальності, креативності, правового регулювання різних інформаційних процесів і конкретного змісту професійної підготовки та перепідготовки управлінських кадрів різних рівнів. Сучасна Україна, її внутрішні і зовнішні взаємодії вимагають більш ефективного і гнучкого підходу до вирішення управлінських завдань у практиці державного управління та місцевого самоврядування. Етап стратегічного планування вимагає аналізу наявних ресурсів і виявлення їх сильних і слабких сторін, а також інших особливостей, що мають безпосереднє відношення до цього найважливішого етапу.

Це означає етапи визначення цілей, оцінки проблемної ситуації та прийняття відповідних управлінських рішень щодо організації, регулювання та вдосконалення загальної системи управління. Національні та місцеві органи влади також повинні бути поінформовані про результати виконання рішень. Інформацію можна класифікувати за такими компонентами (сферами):

- сфери людського буття (соціальна, політична, економічна та духовна);
- джерела отримання (внутрішні та зовнішні);
- матеріальні носії (паперові, електронні, електричні);
- форма носіїв (засоби масової інформації - радіо, телебачення, книги, газети, журнали);
- тривалість використання (постійна з умовами); стандарти, норми, змінна (оперативна інформація);
- тип основних функцій управління (прогнозування, організація, керівництво та навчання, регулювання);
- характер представлення (кількісна, якісна).

дуже важливим є смислове наповнення інформації. тому рівень вимог до інформації завжди має бути високим:

- достовірність - повинна формуватися на основі об'єктивних даних;
- повнота - повинна відображати весь обсяг контрольованого процесу;
- оперативність - повинна бути отримана протягом достатнього періоду часу для прийняття виважених і своєчасних рішень;
- економічність збору інформації; безпека, наскільки це можливо; максимальна консолідація (стиснення) при переході на вищі рівні управління.

Для виконання управлінських функцій потрібно більше наукової інформації, ніж будь-коли раніше. Характер цієї інформації залежить від особливостей об'єкта управління і поставленого перед ним завдання. Комплексна інформація охоплює стан кожної сфери життя: суспільно-політичної, економічної, сімейної, духовно-моральної.

Інформація, що використовується в державному та муніципальному управлінні, являє собою складну сукупність: вихідної інформації, необхідної для вироблення та прийняття відповідних управлінських рішень; самого рішення або управлінської команди, що визначає організацію управлінсько-адміністративної системи; нормативної інформації, що надається різними нормативними актами, законами, параметрами та інструкціями; процесу, за допомогою якого функціонує система. Він складається із взаємодії різних інформаційних потоків, включаючи оперативну та зовнішню інформацію, яка надходить до системи і характеризує її стан. Відповідальність експерта полягає в тому, щоб вибрати з різних видів інформації необхідні дані, які є важливими для управління.

Особливе значення має циркуляція інформації між об'єктом і суб'єктом управління, яку можна поділити на два типи потоків

- а) пряма інформація, що циркулює по каналах прямого зв'язку від об'єкта до суб'єкта;
- б) зворотна інформація, що циркулює каналами зворотного зв'язку від об'єкта до суб'єкта.

Правильна організація прямої інформації дає можливість суб'єкту управління своєчасно та якісно отримувати від об'єкта різні види інформації, включаючи початкові розпорядження, коригувальні розпорядження, контрольні розпорядження та інформацію зворотного зв'язку (отримання даних про стан об'єкта та досягнення або недосягнення поставлених перед ним цілей і завдань).

Потік інформації є оптимальним, якщо система функціонує ефективно, з мінімумом об'єктивної первинної інформації та максимумом корисної інформації для управління.

Створення системи заходів, що розширює можливості ефективного використання інформації, є дуже важливою умовою досягнення позитивних результатів в адміністративно-муніципальному управлінні.

Серед цих підходів першочергове значення мають такі: ретельна підготовка суб'єкта управління до сприйняття та оцінки інформації, розвиток здатності оцінювати соціальну значущість інформації, вміння відбирати з потоку інформації те, що є найбільш важливим і необхідним для даної ситуації (адже саме така інформація становить велику цінність для управління). Безперечно, важливу роль в аналізі та ідентифікації інформації відіграють сучасні технологічні засоби.

Так, комп'ютерна техніка як засіб обробки великих обсягів інформації відкриває принципово нові можливості для оперативного опрацювання величезних масивів інформації, уможливаючи досить глибоке і повне розкриття тенденцій і закономірностей розвитку державного і місцевого самоврядування та послідовне розв'язання управлінських завдань.

Зміни у змісті, організації та методах управління під впливом інформаційних технологій відбуваються у багатьох сферах. Зокрема, відбуваються такі зміни

- Організація і технологія інформаційного забезпечення управління, Методи зберігання та обробки інформації.
- Не допускається неповнота інформації, дублювання і навіть інформація, розрахована на інших рівнях управління.

Все більшого значення набуває масове використання персональних комп'ютерів як невід'ємної частини інформаційних систем, пов'язаних з мережею банків даних.

Крім того, певні адміністративні функції стають автоматизованими.

Зростає кількість ефективно функціонуючих систем, що охоплюють виробничо-господарську діяльність та організаційно-технічні процеси. Системи управління також удосконалюються для виявлення відхилень від запланованих рівнів і надійного визначення причин відхилень.

Ефективність управлінської інформації є ключовим показником як якості інформації при прийнятті управлінських рішень, так і якості інформаційного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування в цілому.

Муніципальна послуга, тобто нормативно закріплена діяльність органів місцевого самоврядування (або агента), спрямована на реалізацію задоволення потреб його громадян, суб'єктів господарювання (або принципалів), постає як «зовнішній» погляд споживача на «внутрішню» функцію муніципалітету, яка, у свою чергу, є способом досягнення мети за «питаннями місцевого значення», зазначеними у статуті територіальної громади, та визначальним межі його відповідальності та повноважень перед населенням. Відповідно, будь-яке питання місцевого значення можна подати у вигляді набору операцій та кінцевих результатів діяльності органів місцевого самоврядування, загалом, та їх підприємств та установ, зокрема. Таке структурування дозволяє описати зміст функції та послуги одноразово, а застосовувати відповідні процедури багаторазово, користуючись уніфікованими стандартами виконання. У свою чергу, процеси стандартизації дозволяють сформулювати систематизований набір вимог до порядку надання послуг органом муніципальної влади або муніципальною установою, виходячи, з одного боку, з потреб та побажань населення та/або організацій, а з іншого, враховуючи технологічні, матеріально-технічні, фінансові та інші ресурсні обмеження органу місцевого самоврядування.

Для забезпечення необхідного рівня якості муніципальної послуги

важливо надати можливість інформаційного обміну на всіх чотирьох рівнях взаємодії на основі заміщення традиційних способів взаємодії безпаперовими і безконтактними технологіями. Інформатизація у разі виступає як із інструментів, потребують виконання певних логічних форм надання «даних» і результату їх обробки як «інформації». Ключовою складовою такої організаційної схеми інформатизації муніципальних функцій, що перетворює розрізнені інформаційні системи вузькоспеціалізованих структур органів місцевого самоврядування, є електронні адміністративні регламенти, що організують діяльність ще до введення первинних даних від заявника на будь-яку з інформаційних систем.

На етапі розвитку територіальних громад (ТГ) однією з головних завдань є підвищення ефективності та якості рішень, прийнятих органами місцевого самоврядування (ОМСУ).

Виконання цього завдання, нині, зводиться до осмислення та вироблення інноваційних механізмів управління ТГ. На наш погляд, основними напрямками вдосконалення ТГ, із застосуванням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), мають стати залучення населення до механізму управління ТГ; контроль за населенням діяльності ОМСУ.

Діяльність ОМСУ в аспекті інформування спрямована на інформаційну підтримку здійснення принципів народовладдя, забезпечення державних гарантій гласності, а також правової, економічної, фінансової та соціальної діяльності на території ТГ та забезпечення безпосередньої участі громадян у самоврядуванні.

Однією з характерних рис сучасного управління ТГ є інноваційний тип управління, у якому кінцевому продукті постійно збільшується частка знань як основного ресурсу. Саме такий тип управління сьогодні є ефективним. Він дозволяє в процесі планування, організації, мотивації та контролю максимально швидко, за мінімальної кількості витрат, досягати найбільшого економічного, управлінського та соціального ефекту, забезпечуючи постійний поступальний розвиток муніципальної освіти та підвищення рівня

та якості життя населення. Одним із передових напрямів інноваційного типу розвитку всіх сфер діяльності, на даний час, є використання ІКТ.

Сучасні технології зв'язку та інформаційного оповіщення за рахунок комбінування різних функцій технічних пристроїв можуть мати характеристики різних інформаційних технологій. Так, наприклад, стільниковий зв'язок дозволяє отримувати доступ в Інтернет, електронну пошту, користуватися навігацією та іншими інформаційними послугами, при цьому сам пристрій може бути міні ЕОМ, телефоном, телевізором, радіо та іншими пристроями одночасно.

З усього переліку ІКТ за оптимістичними прогнозами використовується трохи більше 40% технічних засобів автоматизації під час управління ТГ. В основному останні розробки використовуються в силових відомствах та органах щодо запобігання та запобігання надзвичайним ситуаціям та усунення їх наслідків, у частині навігаційного обладнання та засобів зв'язку. Інформаційні, комунікаційні, обчислювальні та комбіновані системи та програми управління використовуються рідко і не системно, що значно уповільнює розвиток ОМСУ та робить недосяжним перехід на модель інформаційного суспільства та інноваційного сталого соціально-економічного розвитку ТГ.

Адміністративні регламенти є інструментом, визначальним сукупність безлічі адміністративних процесів та операцій, необхідні виконання однієї муніципальної функції чи послуги.

Під адміністративним регламентом, що грає визначальну роль муніципальної інформаційної системі, необхідно розуміти сукупність інструкцій, які характеризуються такими вимогами:

- наявність специфічної мети;
- Виконання дій окремими особами або групами осіб за участю інших об'єктів (формальні правила, інформаційні технології, технічні пристрої);
- ролі учасників;
- операції (кроки) та послідовність їх виконання: виконання операцій у формі спільної роботи та скоординованих дій;

- відповідальність учасників;
- законодавче забезпечення та обмеження, ступінь свободи прийняття рішень відповідальної посадової особи;
- необхідні та використовувані ресурси;
- вхід та вихід процесу (дані та інформація, продукти);
- рух інформації;
- Виконання дій над якимись об'єктами (фізичними та абстрактними).

Адміністративний регламент неупереджено регламентує нормативними та правовими актами процес виконання будь-якої послуги, створює умови для загальнодоступності та нівелювання можливості впливу на об'єкт інтересу. Для місцевого самоврядування «Електронні адміністративні регламенти» – це реалізація процедур, прав та обов'язків органів місцевої влади та їх установ, а також окремих посадових осіб із використанням сучасних інформаційних технологій.

Сенс створення електронних адміністративних регламентів полягає в інтеграції в єдине муніципальне функціональне ціле сукупності процесів та операцій, що реалізуються суб'єктами дії над відповідними об'єктами на користь, визначених у нормативних регуляторах та інструкціях для досягнення заданої мети. Основними характеристиками процесу є надання у певному вигляді даних на «Вході» та отримання гарантованого результату в обумовленому форматі на «Виході». Особливого значення ця частина електронного адміністративного регламенту має у ситуаціях, коли наявність типової організаційно-розпорядчої документації не може пов'язати всі необхідні для цільової функції процесу та дії в єдине ціле. Це може бути викликано неповнотою існуючих документів, а також тим, що в єдине ціле необхідно пов'язати процеси та учасників із різних відомств, організацій, рівнів підпорядкованості тощо.

Цифрова трансформація державного управління потребує корекції підходів до оцінки результативності та ефективності державного управління, а також вироблення системи показників, що характеризують здійснення самої цифрової трансформації. Як показано вище, значна увага вироблення

показників результативності та ефективності цифровізації приділяється міжнародними організаціями та недержавними інститутами. Зарубіжні країни активно використовують дані показники при виробленні та моніторингу реалізації власних стратегій цифрової трансформації державного управління.

На національному рівні найбільш розвинутою практикою регулярного моніторингу та оцінки цифрової трансформації загалом та цифровізації державного управління зокрема є практика розрахунку індексу цифрової економіки та суспільства Європейського Союзу. Ця практика поєднує, з одного боку, оцінку стратегії цифровізації країн-членів ЄС, а з іншого дозволяє зіставляти темпи цифровізації та досягнуті результати між країнами – учасницями союзу. Представляє практичний інтерес та досвід Сінгапуру, де у 2018 р. було затверджено стратегію цифрової трансформації державного управління, у складі якої визначено цільові показники цифровізації державних послуг та переходу до взаємодії з державними органами повністю в електронному вигляді.

Аналіз досвіду зарубіжних країн також дозволив виявити приклади інтеграції показників оцінки цифровізації державного управління (та її окремих елементів) у систему оцінки якості управління в державних органах (у США), приклади оцінки якості державних послуг із залученням користувачів (наприклад, у Канаді), а також Приклади показників, що використовуються для оцінки окремих заходів цифрової трансформації державного управління.

Індекс цифрової економіки та суспільства Європейського Союзу

Особливий інтерес у практиці вимірювання та оцінки цифровізації державного управління становить досвід Європейського Союзу, де з 2015 р. використовується Індекс цифрової економіки та суспільства (DESI), що інтегрує показники цифровізації у різних сферах у країнах-членах ЄС. Використання індексу дозволяє оцінювати прогрес у формуванні Єдиного цифрового ринку ЄС та підвищення цифрової конкурентоспроможності

країн-членів об'єднання.

У рамках Індексу цифрової економіки та суспільства показники розподілені за п'ятьма компонентами: пов'язаність, людський капітал, використання Інтернет-послуг, інтеграція цифрових технологій та цифрові державні послуги [18]. У складі останнього компонента оцінюються показники, що відображають окремі аспекти цифровізації державного управління:

- Користувачі електронного уряду (частка громадян, які представляють форми (заяви, звітність тощо) до державних органів в електронному вигляді в загальній кількості користувачів Інтернету);

- ступінь передзаповнення форм (показник відображає, якою мірою дані, вже відомі органам влади, заповнюються у формах, що використовуються користувачами, автоматично);

- Показник повноти надання послуг онлайн (показник відображає, наскільки взаємодія з державними органами може здійснюватися повністю онлайн);

- показник цифровізації державних послуг для бізнесу (відбиває міжвідомчу та міжнародну взаємодію при наданні державних послуг суб'єктам господарювання);

- Показник відкритих даних (відбиває відданість держави до забезпечення відкритості даних).

Як показують дані останнього звіту щодо Індексу [19], у середньому 58% громадян ЄС обирають онлайн-канали для взаємодії з державними органами; в Естонії, Фінляндії, Швеції, Данії, Нідерландах та Литві їхня частка перевищує 80%. Повнота державних послуг, що надаються повністю в онлайн-режимі, становить у середньому 84% (для розрахунку використовуються дані щодо адміністративних державних послуг, пов'язаних з основними життєвими подіями, такими як народження дитини, зміна місця проживання тощо). Серед лідерів з доступності державних адміністративних послуг в електронному вигляді (понад 90%) виділяються Мальта, Португалія,

Естонія, Австрія, Литва, Данія, Іспанія та Фінляндія. Мальта, Естонія та Фінляндія лідирують і за рівнем передзаповнення даних у формах, хоча загалом рівень передзаповнення форм становить 53 пункти зі 100 по всіх країнах-членах ЄС.

Показник цифровізації державних послуг для бізнесу, що відображає частку державних послуг, необхідних для започаткування бізнесу та здійснення підприємницької діяльності як для резидентів, так і для іноземних підприємств, у 2017 р. у середньому по країнах ЄС досяг 82 пунктів зі 100. При оцінці враховувався ступінь переходу до надання державних послуг в електронному вигляді (від наявності інформації на порталах державних послуг до надання послуг онлайн). У 10 країнах-членах ЄС (Данії, Ірландії, Іспанії, Мальті, 17

Естонії, Латвії, Литві, Великій Британії, Швеції та на Кіпрі) рівень цифровізації державних послуг для бізнесу в 2017 році перевищив 90 пунктів зі 100.

Оцінка відкритих даних у рамках Індексу цифрової економіки та суспільства враховує два показники:

- готовність до відкритості даних (показник оцінює наявність та якість державної політики у сфері відкритих даних, вимоги до ліцензування, наявність механізмів координації та керівництва щодо забезпечення відкритості даних для формування та реалізації загальних підходів);

- зрілість порталу (показник оцінює зручність використання порталу з погляду його функціональності, повторного використання даних (уявлення даних у машиночитаному вигляді, доступності баз даних, поширення даних у різних сфер)).

Найбільша оцінка відкритих даних у 2017 р. відзначається в Ірландії, Іспанії, Нідерландах, Франції та Фінляндії.

Індекс цифрової економіки та суспільства дозволяє проводити міжнародні зіставлення та відстежувати динаміку окремих показників цифровізації державного управління у країнах-членах ЄС. Основна увага в

рамках оцінки цифровізації державного управління приділяється питанням надання державних послуг в електронному вигляді (як громадянам, так і бізнесу), що співвідноситься з результатами недавніх досліджень, які показали, що задоволеність громадян результативністю електронного уряду найбільше залежить саме від задоволеності якістю надання електронних послуг. онлайн-послуг, тоді як доступність інформації в електронному вигляді та можливість електронної участі громадян у виробленні тих чи інших рішень відіграє меншу роль [20].

Примітно, що, крім розрахунку власне Індексу цифрової економіки та суспільства в країнах ЄС, Європейська комісія зробила спробу проведення міждержавних зіставлень у сфері цифровізації, що дозволяють співвіднести прогрес країн-членів Європейського союзу та інших країн (включаючи Україну). Такі зіставлення засновані на даних міжнародних організацій (ООН, Світового банку тощо) та у сфері цифровізації державного управління охоплюють три основні параметри:

- Індекс розвитку електронного уряду (ООН);
- можливість надання послуг повністю онлайн (ООН);
- Відкриті дані (глобальний індекс відкритості даних [21]).

Останні опубліковані міжнародні зіставлення засновані на даних 2016 р. Відповідно до них Україна поступається середнім показникам по ЄС у сфері цифровізації державних послуг (у України 56,8 балів зі 100, у середньому по ЄС - 63,1 бала зі 100), але обганяє деякі західноєвропейські країни, такі як Швейцарія та Ісландія [22]. Найбільш висока оцінка в Австралії (88,9 пунктів зі 100).

Слід зазначити, що деякі автори наголошують на надмірному впливі показників, включених до складу Індексу цифрової економіки та суспільства, на формування цифрового порядку денного країн-членів ЄС. Так, відсутність у складі показників Індексу параметрів, що відображають реалізацію окремих напрямів державної політики у сфері цифровізації (мережевої нейтральності, використання відкритого програмного забезпечення тощо),

негативно впливає на політику країн-членів ЄС щодо реалізації цих принципів [23].

Зазначимо, що і у сфері цифровізації державного управління показники, включені до складу Індексу цифрової економіки та суспільства, лише частково враховують взаємодію держави з громадянами та бізнесом (G2C, G2B), при цьому цифровізація внутрішніх процедур та процесів, що впливає на взаємодію органів влади (G2G) та їх взаємодія з державними службовцями (G2E) не враховуються. Фокус на державних послугах, ймовірно, загалом виправданий, не дозволяє оцінити ефект від цифровізації державного управління для реалізації інших типів державних функцій, таких як вироблення державної політики та нормотворчість, управління державним майном, контрольньо-наглядова діяльність та інші.

Для подолання цих обмежень у деяких країнах-членах ЄС використовуються додаткові показники, що характеризують процес цифровізації державного управління. У цьому контексті цікавим є досвід Польщі, де в рамках оцінки інформаційного суспільства також враховуються такі показники як:

1) Оцінка інтеграційних послуг, що надаються засобами електронного уряду (API, відкриті платформи, звітність).

2) Корисність веб-сайтів (порталів) державних органів (оцінка того, чи виправдовує відвідуваність даних ресурсів вкладені в їх розробку кошти).

3) Використання ІКТ у державних органах, у тому числі:

- Просування використання ІКТ в органах державної влади;
- ступінь запровадження ІКТ в органах державної влади;
- рівень цифровізації внутрішніх процесів у державному управлінні;
- рівень цифровізації зовнішніх процесів у державному управлінні;
- орієнтація на користувача при впровадженні ІКТ у державному управлінні [24].

Як впливає з наведеного вище переліку, використання даних показників як додаткових до показників Індексу цифрової економіки та

суспільства дозволяє виміряти та оцінити внутрішні процеси цифровізації в органах державної влади.

Практика оцінки цифровізації державного управління та окремих його заходів у зарубіжних країнах

Одним із найбільш яскравих прикладів використання показників результативності у сфері цифрової трансформації державного управління є практика Сінгапуру, де у 2018 р. було прийнято стратегію цифрового державного управління (Digital Government Blueprint) [25], реалізація якої розрахована до 2023 року.

У стратегії передбачено цільові показники, що відображають задоволеність зацікавлених сторін, реалізацію повною мірою цифрових рішень та повністю цифрових трансакцій. Очікується, що за підсумками реалізації стратегії буде досягнуто наступних цільових показників:

- задоволеність громадян цифровими державними послугами (визначається на основі опитувань): 75-80% громадян оцінюватимуть рівень своєї задоволеності як дуже високий;
- Задоволеність представників бізнесу цифровими державними послугами (визначається на основі опитувань): 75-80% представників бізнесу оцінюватимуть рівень своєї задоволеності як дуже високий;
- частка платних державних послуг, у межах надання яких буде передбачено електронні платежі, досягне 100%;
- частка державних послуг, при зверненні за якими заяви будуть заповнені перевіреними органами влади даними, становитиме 100%;
- частка державних послуг, при зверненні за якими можна використовувати як традиційний, так і електронний підпис, сягне 100%;
- Частка трансакцій [з державними органами], що здійснюються повністю в електронному вигляді, досягне 90-95%;
- частка платежів (як вихідних, і вхідних), здійснюваних електронному вигляді, зокрема. з використанням мобільних пристроїв складе 100%.

Приклад Сінгапуру показує, що як сама стратегія, так і показники

результативності її реалізації орієнтуються в основному на цифровізацію державних послуг (у їхньому широкому розумінні); при цьому показники результативності, що відображають цифровізацію внутрішніх процесів міжвідомчої взаємодії, вироблення державної політики, здійснення контрольно-наглядових функцій відсутні.

Представляє інтерес та досвід США, де розроблено ключові показники діяльності, на основі яких оцінюється прогрес у досягненні пріоритетних міжвідомчих цілей. Так у частині оцінки управлінських процесів у державних органах використовуються показники, що відображають прогрес у напрямках:

- кібербезпеки, у тому числі забезпечення безпеки апаратних засобів, програмного забезпечення, мобільних пристроїв та управління правами доступу; обмеження доступу персоналу до секретних даних, забезпечення безпеки даних та інформаційних мереж;

- категорії управління (частка зобов'язань за контрактами, відповідними критеріями зрілості в частині зрілості управління та вимог до обміну даними; частка витрат на реалізацію рішень «першого класу», тобто впровадження технічних рішень, визнаних найкращими для вирішення відповідних завдань);

- Оцінка державної служби, що проводиться на основі опитувань федеральних державних службовців США, на основі якої розраховуються: загальний індекс залучення державних службовців, якість роботи зі службовцями, що показують низький рівень результативності діяльності, залучення на федеральну службу кадрів з необхідними навичками, а також задоволеність процесом залучення кадрів;

- задоволеність користувачів якістю здійснення функцій державних органів, що забезпечують, (розраховується щодо функцій з кадрового управління, фінансового управління, державних закупівель, інформаційних технологій);

- Фінансові втрати федерального уряду;

- Впровадження хмарних технологій для електронної пошти [26].

За всіма перерахованими напрямками подається і публікується щоквартальна звітність, що відображає ступінь реалізації відповідних міжвідомчих пріоритетів і планів дій, а також містить дані про значення показників у розрізі органів державної влади. Приклад США показує, як показники результативності, що характеризують окремі заходи цифровізації державного управління, використовуються у складі системи оцінки якості управління державною службою.

Показники результативності широко використовуються і в оцінці результатів цифровізації держпослуг. Так у Канаді в рамках проведення тестування споживачами окремих параметрів якості надання держпослуг в електронному вигляді враховуються такі фактори як частка громадян, які змогли отримати послугу в повному обсязі (тобто не були змушені вдатися до інших способів її надання), довіра до тих, що надаються електронному вигляді державних послуг та розуміння вимог, пов'язаних з наданням державної послуги. Тестування, зазвичай, проводиться з участю обмеженого числа користувачів (близько 100-150 людина) [27]. При використанні ітераційних технологій розробки інформаційних пропозицій та сервісів таке тестування дозволяє підвищити якість надання державних послуг на основі залучення користувачів до їхнього дизайну. Залучення користувачів та тестування проводяться також і в інших країнах, наприклад, у Данії.

У США введено єдину систему вимірювання у сфері цифровізації, що дозволяє оцінювати інформаційні програми та цифрові сервіси. У межах цієї системи розроблено єдині визначення результативності тієї чи іншої інформаційного ресурсу, задоволеності користувачів, якості пошуку, зручності використання, можливості використання мобільних пристроїв, використання соціальних мереж [28]. Така уніфікація дозволяє зіставляти результативність різних інформаційних ресурсів та цифрових сервісів та сприяє розвитку практики бенчмаркінгу під час цифровізації відомств. Серед прикладів кращої практики оцінки веб-ресурсів США можна назвати

практику Служби національних архівів [29].

Загалом, проаналізований досвід розвинених країн щодо використання показників результативності цифровізації державного управління дозволяє зробити такі висновки.

По-перше, для моніторингу та оцінки цифрової трансформації державного управління важливо враховувати позиції всіх зацікавлених сторін – громадян та бізнесу, які взаємодіють з державними органами, державних службовців та держави загалом. Надмірна увага до інтересів лише однієї сторони може призвести до значних спотворень у системі моніторингу та оцінки: або до реалізації надмірно дорогих і у зв'язку з цим недостатньо затребуваних сторонами рішень, або до цифровізації у відомчих інтересах, без урахування кінцевого ефекту цифрової трансформації.

По-друге, аналіз досвіду провідних країн у сфері розвитку цифрового управління показує, що системи вимірювання успіху цифрової трансформації перебувають у стадії становлення. Ні на рівні міжнародних організацій, ні на рівні окремих країн поки що не створено цілісної системи показників результативності, які враховували б усі етапи управлінського циклу та всі типи державних функцій. Множинність стратегічних документів (у тому числі присвячених окремим інструментам цифровізації та цифровим технологіям) розмивають єдину систему моніторингу та оцінки.

По-третє, вкрай високі темпи розвитку цифрових технологій призводять до того, що формування цільових показників на тривалу перспективу може бути як цільовим орієнтиром, так і обмеженням, оскільки визначити оптимальні шляхи досягнення цільового стану цифрової трансформації в умовах зміни цільової моделі практично неможливо. У цих умовах країни або обмежуються стратегічними орієнтирами, не включаючи конкретних кількісних показників у складі стратегічних документів, або концентрують свої зусилля на досяжних у середньостроковому періоді цілях. В українських умовах, де поряд з технологічною невизначеністю та наявністю зовнішніх ризиків існують і загрози неефективного використання

суттєвого обсягу ресурсів, що спрямовуються на цифровізацію державного управління, орієнтація на середньострокову перспективу реалізації національної програми та включеного до її складу федерального проекту «Цифрове державне управління» видається кращим рішенням.

1.3. Інформаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування у сучасних умовах

Інформаційне забезпечення місцевого самоврядування в сучасних умовах неможливе без використання сучасних інформаційних технологій, програмних засобів, баз даних та систем управління.

Система інформаційного забезпечення органу місцевого самоврядування - це сукупність організаційних, правових, інформаційних, методичних, програмно-технічних компонентів, що забезпечують інформаційні процеси в системі управління. Структура муніципальної інформаційної системи та впровадження нових інформаційних технологій визначаються особливостями функціонування цієї системи, її поточними та перспективними завданнями.

Сьогодні всі муніципалітети мають персональні комп'ютери та використовують локальні комп'ютерні мережі. З іншого боку, процес комп'ютеризації більшості місцевих адміністрацій має безсистемний характер.

Сучасні технології побудови інформаційних систем застосовуються рідко, а прикладне програмне забезпечення в основному використовується для вирішення бухгалтерських та адміністративних завдань.

Сучасний підхід до використання інформаційних технологій в муніципальному управлінні вимагає побудови системи, яка включає центральний сервер, комп'ютеризовані робочі місця та мережу, що з'єднує їх з центральним сервером. Одним з найефективніших інструментів інформаційного забезпечення управлінської діяльності є система Lotus - Boss-Reference, розроблена компанією IBM (США).

Ця система забезпечує всі функції для роботи з документами відповідно до вимог і стандартів українського діловодства і може підтримувати схеми муніципального ділового документообігу. Завдання системи - автоматизувати документообіг, фіксувати шлях проходження документів від надходження або створення до знищення, керувати кожним етапом розгляду документів, отримувати довідкову інформацію про документи та аналізувати документопотоки.

Планомірне формування в муніципалітеті власної інформаційно-аналітичної служби як найважливішого структурного підрозділу дозволить значно підвищити оперативність і якість управлінських рішень. Використання інформаційних технологій та систем в окремих сферах муніципальної діяльності може допомогти вирішити такі завдання. У сфері обліку соціального захисту населення

- Ведення автоматизованого паспортного обліку громадян; створення баз даних про статево-вікову структуру населення, призовний вік, зайнятість, вразливі групи та міграцію; підвищення якості роботи з населенням; зменшення черг на отримання довідок та витягів;

- Автоматичне створення та друк різноманітних звітів та звітів про структуру населення; створення реєстрів мешканців за спеціальними запитами державних та місцевих органів влади (виборців, школярів, пенсіонерів тощо).

- Автоматизований облік доходів домогосподарств для нарахування соціальних допомог та субсидій;

- Управління індивідуальними рахунками соціальних пільг та соціальних виплат для окремих категорій громадян, наприклад, житлових субсидій.

Житлово-комунальне господарство:

- Збір, реєстрація, зберігання та обробка інформації про технічний стан житлового фонду;

- оперативний облік споживання енергоресурсів та води

- моніторинг технічних параметрів систем життєзабезпечення,

дистанційна експлуатація обладнання

- облік та нарахування платежів за житлово-комунальні послуги (створення комп'ютеризованих муніципальних розрахунково-касових центрів).

У сфері управління муніципальними територіями (геоінформаційна система) основним завданням є створення та ведення багат шарової електронної карти (плану) міста. До об'єктів комп'ютеризованого обліку на цій карті відносяться

- Формування бази даних для справляння плати за користування землею на основі територіальних земельних ресурсів (земельного кадастру) кожної земельної ділянки з урахуванням форм власності на землю, функціонального призначення та вартості окремих земельних ділянок тощо

- Загальне містобудівне планування (містобудівні реєстри);

- технічні комунікації різного призначення

- Нерухомість (інвентаризація, місцезнаходження та оцінка технічного стану нерухомого майна, основних засобів та будівель);

- Дороги та дорожній рух (інформація про технічний стан доріг, якість дорожнього покриття, технічні характеристики мостів, проїжджої частини, пішохідних переходів, дорожніх знаків, економічні дані про використання доріг для вантажних та пасажирських перевезень тощо).

- Екологія (інформація про стан забруднення повітря, ґрунту, шуму та інших видів забруднення, побудова баз даних для розрахунку платежів за забруднення міста);

- споживчі ринки (розміщення об'єктів торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування)

- Громадська безпека (розміщення об'єктів та баз ДАІ, пожежної охорони, охорони, постів спостереження та установ системи "медицини катастроф", автоматичний моніторинг фактичного місцезнаходження патрульних автомобілів, розташування зон евакуації та шляхів відходу для бізнесу та мешканців у разі виникнення надзвичайних ситуацій тощо).

- Соціальні об'єкти (наприклад, розташування освітніх, медичних та

культурних закладів, пропускних зон та органів соціального захисту)

- Телекомунікації та телекомунікаційні об'єкти і системи, їх розташування.

Використовуючи можливості сучасних геоінформаційних технологій, багато міських адміністрацій починають створювати власні муніципальні кадастри. Такі кадастри є системами шарів (приватних кадастрів), накладених на єдину електронну інфраструктуру. Кожним шаром керує відповідний структурний підрозділ адміністрації або компанія (наприклад, водоканал, теплопостачальна компанія). Спеціальні муніципальні кадастрові служби можуть організувати діяльність загальноміської геоінформаційної системи та забезпечувати її технічну і програмну єдність. У сфері управління фінансами - створення комп'ютеризованої системи казначейства. Ця система повинна також включати систему державних контрактів з розподілом бюджетних коштів. Ця робота вже ведеться в ряді міст.

На наш погляд, впровадження систем інформатизації в ОМСУ необхідно проводити у наступних напрямках удосконалення управління ТГ:

1. При інформатизації організаційно-правової діяльності ЗМСУ необхідно впроваджувати ІКТ за такими напрямками:

- Підтримка нормативно-правового забезпечення ТГ;
- забезпечення процесу підготовки та ведення бази даних нормативно-правових актів ТГ та контролю їх виконання;
- Забезпечення діловодства ТГ - розвиток систем документообігу, у тому числі обробка та контроль звернень громадян у ТГ;
- Підтримка та забезпечення ефективності процесу прийняття управлінських рішень посадовими особами ЗМСУ (електронний уряд - моніторинг та прогнозування соціально-економічного розвитку ТГ);
- забезпечення ефективної протидії корупції в ОМСУ (відео- та аудіофіксація службової діяльності у робочий час);
- ведення баз даних «Структура органів влади та управління»;
- забезпечення взаємодії влади, населення та бізнес-структур, створення на базі інтернет кафе або окремих спеціально відведених місць

інформаційні соціальні альтанки, в яких за допомогою спеціальних співробітників кожен мешканець ТГ, підприємець та організація в інтерактивному режимі (в Інтернеті) зможе поставити запитання, отримати відповіді, повідомити інформацію, висловити думку, оформити заявки та отримати консультації від співробітників ОМСУ щодо всіх соціально-економічних аспектів життя ТГ.

2. При інформатизації фінансово-кредитної діяльності ТГ ІКТ необхідно впроваджувати за такими напрямками:

- формування, розподіл та контроль цільового використання бюджетних та позабюджетних коштів;
- розробка та впровадження інформаційно-обчислювальних програм із забезпечення ефективного оподаткування юридичних та фізичних осіб;
- розробка та впровадження інформаційно-обчислювальних програм із забезпечення ефективного використання фінансових ресурсів;
- підготовка, реалізація, моніторинг та контроль за реалізацією планів та програм соціально-економічного розвитку;
- формування та моніторинг балансів використання фінансових, трудових, земельних ресурсів, зростання грошових доходів населення.

3. При забезпеченні інформатизації процесу управління муніципальним майном ІКТ необхідно впроваджувати за такими напрямками:

- ведення реєстру підприємств та установ;
- ведення договорів оренди муніципального майна.

4. За інформаційної підтримки управління споживчим ринком міста ІКТ необхідно впроваджувати за такими напрямками:

- розрахунок мінімального споживчого бюджету населення;
- формування муніципального замовлення щодо забезпечення населення міста товарами та послугами та організація контролю його виконання;
- формування регіональних нормативів на використання міських ресурсів та соціально-економічного паспорта міста;
- ведення баз даних за цінами на товари та послуги;

- облік, контроль та аналіз наявності товарних ресурсів;
- оперативне виявлення попиту товари та послуги.

1. При інформатизації процесів соціального розвитку території міста ІКТ необхідно впроваджувати за такими напрямками:

- ведення бази даних про малозабезпечені верстви населення;
- облік, контроль та аналіз надання допомоги малозабезпеченим верствам населення;
- ведення баз даних щодо об'єктів системи освіти;
- дистанційне навчання громадян з обмеженнями опорно-рухового апарату – інвалідів;
- дистанційне навчання та перепідготовка кадрів громадян, які втратили роботу зі скорочення та інших — непрацевлаштованих;
- ведення бази даних щодо об'єктів системи охорони здоров'я;
- дистанційне діагностування та консультування при лікуванні та проведенні складних хірургічних операцій;
- ведення бази даних з об'єктів культури;
- переклад інформації з паперових носіїв у бібліотеках на електронний носій – електронна бібліотека;
- ведення бази даних з об'єктів фізичної культури та спорту.

2. При інформатизації процесів містобудування та землекористування необхідно впроваджувати ІКТ та геоінформаційні технології за такими напрямками:

- підтримка системи ведення міських кадастрів;
- ведення Генерального плану (схеми розвитку) міста;
- планування капітального будівництва та контроль виконання;
- надання земельних ділянок;
- ведення земельних кадастрів;
- ведення бази даних щодо використання земельних ресурсів міста;
- розробка планів оптимального використання земельних ресурсів.

3. При інформатизації механізмів підтримки процесу управління міським житловим та комунальним господарством ІКТ необхідно

впроваджувати за такими напрямками:

- Управління системою ЖКГ міста, включаючи систему забезпечення міжвідомчих розрахунків за комунальні послуги:

- впровадження геоінформаційних систем ведення міських кадастрів житлового та нежитлового фонду; теплових мереж; водопровідних та каналізаційних мереж; електричних та газопровідних мереж;

- формування муніципального замовлення на житлово-комунальні послуги та організація контролю за його виконання;

- формування муніципального замовлення на будівництво та реконструкцію інженерних мереж та організація контролю його виконання;

- підтримка прийняття управлінських рішень в умовах надзвичайних ситуацій на об'єктах комунального господарства міста.

4. При інформатизації підтримки процесу управління міським транспортом та благоустроєм ІКТ необхідно впроваджувати за такими напрямками:

- впровадження геоінформаційних систем ведення міських кадастрів вулично-дорожньої мережі;

- формування державного замовлення на перевезення пасажирів та організація контролю його виконання;

- впровадження геоінформаційних систем формування та організації контролю за виконанням комплексної екологічної програми території міста, та ведення картографічної бази даних природоохоронних та екологічно шкідливих об'єктів.

5. Основні напрями інформатизації щодо створення автоматизованих систем управління технологічними процесами:

5.1. Диспетчеризація житлово-комунального господарства міста:

- реєстрація аварійних ситуацій; розробка та впровадження автоматичних систем блокування інженерних мереж при аваріях; контроль та облік споживання тепла, води, електроенергії; функціонування ліфтового господарства; затоплюваності підвалів;

- блокування доступу до горищ і підвалів;

5.2. Контроль та керування дорожнім рухом.

5.3. Контроль та управління графіком руху громадського транспорту.

5.4. Контроль та управління водопостачанням міста (магістралі).

5.5. Контроль та управління каналізацією та очисними спорудами.

5.6. Контроль та управління роботою котелень.

5.7. Екологічний моніторинг:

- впровадження ІКТ та спеціалізованої інноваційної техніки з дистанційного автоматичного виміру забруднюючих викидів в атмосферу та скидів стічних вод (система датчиків та детекторів);

- забезпечення автоматичного інформаційного оповіщення населення про місця локальних та глобальних екологічних, техногенних, сейсмічних, кліматичних і т.д. аварій та катастроф, надання ОМСУ та населенню динамічної зведеної інформації про екологічний стан території ТГ;

1. При інформатизації органів охорони правопорядку та міністерства надзвичайних ситуацій необхідно забезпечити інформаційну підтримку, відео- та аудіофіксацію службової діяльності, навігаційну підтримку, запровадження спеціалізованого технічного оснащення за такими напрямками.

- реєстрація правопорушень із засобів вуличного відео спостереження;

- реєстрація заходів щодо затримання правопорушників з використанням індивідуальних засобів відео- та аудіозапису;

- реєстрація дорожньо-транспортних пригод та порушень правил дорожнього руху за коштами стаціонарного та пересувного відео спостереження;

- інформаційна, навігаційна мобільна підтримка співробітників органів правопорядку (бази даних, системи глобального позиціонування та інші ІКТ).

Цей перелік, з погляду, необхідно прийняти як основу у розвиток інформатизації ОМСУ, у своїй його необхідно доповнювати з урахуванням специфічних особливостей певних ТГ. Такий перелік напрямів інформатизації повинен відображати не лише статистичні дані та довідкову інформацію, а й інформацію щодо взаємодії органів муніципальної влади та

населення з усіх питань. Також необхідно забезпечити активний розвиток інтернет-сайтів ТГ на основі багатопортального підходу, що дозволяють акумулювати та розглядати весь спектр питань, що виникають у мешканців та організацій ТГ до органів виконавчої, законодавчої, судової влади.

Паралельно з впровадженням та використанням інформаційно-аналітичних продуктів, необхідно проводити відомчу та громадську оцінку та коригування інформатизації ОМСУ.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПОКРОВСЬКОЇ РАЙОННОЇ У М. КРИВИЙ РІГ РАДИ

2.1. Загальна характеристика Покровської районної у м. Кривий Ріг ради та організації інформаційного забезпечення її діяльності

Відповідно до чинного законодавства, публічна влада в Україні на рівні адміністративного району представлена трьома органами: місцевими державними адміністраціями, місцевими радами та місцевими зборами (сіл, селищ та сіл).

Місія Покровської районної у місті Кривому Розі ради полягає у наданні якісних та доступних адміністративних послуг, поліпшенні соціально-економічного та культурного розвитку громади, створенні сприятливих умов для праці, відпочинку та духовного розвитку населення, удосконаленні системи управління, орієнтації на якість та приведення її у відповідність до визнаних міжнародних стандартів служити громаді.

Для забезпечення реалізації цієї місії Покровська районна у місті Кривому Розі рада виконує такі функції залучення населення до вирішення питань регіонального та загальнодержавного значення; володіння, користування та управління комунальною власністю; забезпечення комплексного соціально-економічного та культурного розвитку ОТГ; надання соціальних послуг населенню; забезпечення законності, безпеки, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян; забезпечення соціального захисту населення; забезпечення соціального захисту населення; сприяння зайнятості населення.

Існування організацій є невід'ємним атрибутом усіх реальних інститутів, у тому числі й організаційних, до яких належать органи місцевого самоврядування. До структури Покровської районної у місті Кривому Розі ради входить.

- Загальний відділ, організаційно-кадровий відділ, юридичний відділ, відділ бухгалтерського обліку та звітності, відділ інформаційно-програмного забезпечення та відділ ведення реєстру виборців;

- самостійні департаменти (зі статусом юридичної особи), зокрема: Департамент соціального захисту населення, сім'ї та праці; Департамент фінансів; Департамент освіти і науки, молоді та спорту; Департамент культури, туризму, національностей та релігії; Державне будівельно-монтажне управління; Департамент житлово-комунального господарства, благоустрою та інфраструктури; Департамент містобудування, будівництва та капітального будівництва;

- Незалежні департаменти (без статусу юридичної особи), зокрема Департамент економічного розвитку, інвестицій та комунальної власності, Департамент муніципального розвитку, інвестицій та енергоменеджменту, Департамент з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення, Відділ з питань документообігу, Центр надання адміністративних послуг та Відділ з питань державної реєстрації.

Однією з основних функцій Покровської районної у місті Кривому Розі ради є інформаційне забезпечення діяльності структурних підрозділів Покровської районної у місті Кривому Розі ради, яке здійснює відділ інформаційно-програмного забезпечення (див. рис. 2.1).

Згідно з положенням, відділ інформаційного та програмного забезпечення є структурним підрозділом Покровської районної у місті Кривому Розі ради, підзвітним і підконтрольним районній у місті раді, підзвітним районній у місті раді та голові районної у місті ради і підпорядкованим безпосередньо заступнику голови районної у місті ради.

Відділ інформаційного та програмного забезпечення разом з іншими відділами районної ради створений з метою формування позитивного та динамічного іміджу органу місцевого самоврядування шляхом забезпечення відкритості його діяльності та налагодження конструктивних відносин з громадянами, засобами масової інформації, політичними партіями та організаціями громадянського суспільства.

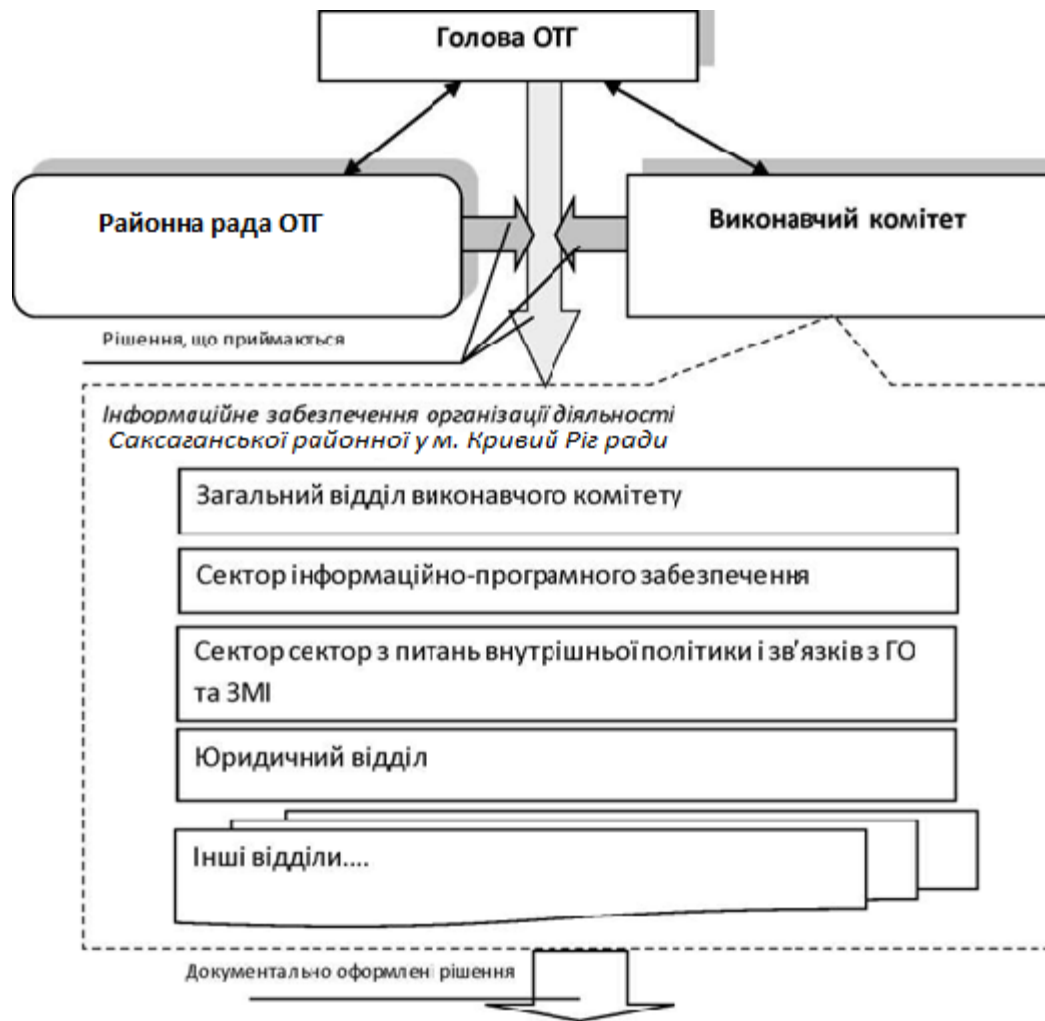


Рис. 2.1. Структура інформаційного забезпечення організації діяльності
Покровської районної у м. Кривий Ріг ради

Робота відділу інформаційного та програмного забезпечення спрямована на вирішення трьох основних завдань:

- забезпечення участі громадськості у вирішенні місцевих проблем;
- зміцнення довіри населення до місцевої влади;
- суспільне визнання її діяльності.

Діяльність сектору інформації та програмного забезпечення спрямована на різні цільові групи, які можна поділити на внутрішні та зовнішні. Основними внутрішніми цільовими групами є сегменти місцевої громади, розділені за різними характеристиками (підприємці, пенсіонери, студенти тощо), організації громадянського суспільства та система місцевого самоврядування в громаді. Зовнішні цільові групи включають інші місцеві та

державні органи влади, інвесторів, гостей регіону, туристів, міжнародні організації, партнерів та іноземні органи влади. Спеціальними цільовими групами є засоби масової інформації, інтернет-видання та журналісти.

Основними завданнями інформаційно-програмного сектору є наступні.

- розміщення інформації на офіційному веб-сайті Покровської районної у місті ради в 21 інтернет-мережі про дати проведення засідань районної у місті ради та виконавчого комітету, порядок денний засідань, проекти рішень та прийняті рішення;

- висвітлення діяльності органів та посадових осіб районної у місті ради в засобах масової інформації та в мережі Інтернет; організація публічних заходів депутатами та посадовими особами районної у місті ради;

- представлення інформації у публічних виступах посадових осіб та делегатів районної ради

- публічні звіти голів районних рад, адміністративних органів, депутатських комісій та делегатів районних рад;

- створення спеціальної інформаційної системи, що містить відповідну інформацію та забезпечує доступ до неї;

Завдання відділу інформаційного та програмного забезпечення чітко визначені внутрішніми документами. По-перше, це Положення про відділ інформаційно-програмного забезпечення Покровської районної у місті Кривому Розі ради, яке визначає основні функції та завдання цього відділу, а також обов'язки його керівників. Це положення затверджено відповідно до Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні". Водночас, Положення про інші виконавчі органи парламенту містить засади взаємодії з інформаційним відділом. Регламент виконавчого комітету Покровської районної у місті Кривому Розі ради містить аналогічні положення щодо інформаційної взаємодії виконавчих органів.

Інформаційні елементи присутні не лише в діяльності відділу інформаційного та програмного забезпечення Покровської районної у місті ради Кривого Рогу, а й у діяльності всіх інших структурних підрозділів органів місцевого самоврядування, які створюють інформаційні продукти

самостійно або у співпраці з іншими підрозділами. У цьому сенсі важливо, щоб кожна посадова особа органу місцевого самоврядування розуміла єдність інформаційної політики та необхідність узгодженості у форматі інформаційних продуктів (формат викладу, обов'язковість використання певних текстових блоків, використання регіональної символіки тощо).

Основним структурним підрозділом, який висвітлює діяльність Покровської районної у місті ради, є відділ з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськими організаціями і засобами масової інформації.

Основними завданнями цього відділу є наступні:

- взаємодія з усіма засобами масової інформації, незалежно від їх статусу, з метою підвищення ролі та авторитету органів місцевого самоврядування в процесі регіонального розвитку та впровадження політичних реформ;

- інформаційна підтримка прозорої діяльності районних рад, голів райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування ОТГ, об'єктивне висвітлення пріоритетних напрямків їх діяльності, зворотній зв'язок з мешканцями ОТГ через пресу, радіо та телебачення;

- підготовка матеріалів для ЗМІ про діяльність районних рад;

- підготовка та публікація в ЗМІ звернень, звітів, привітань до державних та професійних свят;

- організація прес-конференцій, брифінгів, круглих столів та інших публічних заходів за участю керівництва районної ради, заступників голови, структурних підрозділів виконавчого комітету та громадських організацій ОТГ;

- підготовка та забезпечення виступів голови районної ради, заступників голови та керівників органів місцевого самоврядування в теле- та радіопрограмах;

- підготовка та надання тематичних матеріалів керівництва районної ради для публікації в місцевих, обласних та всеукраїнських друкованих ЗМІ;

- підготовка та розміщення матеріалів на інформаційних сторінках офіційного веб-сайту районної ради

- розміщення на офіційному веб-сайті районної ради інформації про проекти, що реалізуються в ОТГ;

- надання організаційної, методичної, консультативної та інформаційної підтримки друкованим та іншим засобам масової інформації.

Основними завданнями Управління інформатизації та програмного забезпечення є

- участь у реалізації єдиної державної політики у сфері інформатизації, сприяння розвитку сучасних інформаційних технологій та електронного урядування

- здійснення контролю за виконанням загальнодержавних, регіональних та місцевих програм інформатизації, законодавства України та Указів Президента України про місцеві ради, Закону України "Про інформатизацію"; моніторинг виконання Закону Президентом України та Радою Міністрів України;

- розробка районної програми інформатизації та участь в організації її виконання;

- організація та проведення робіт із забезпечення інформаційної безпеки в інформаційно-комунікаційних системах місцевих парламентів;

- забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційної системи районної ради; підтримка та управління функціонуванням вузла зв'язку, локальної комп'ютерної мережі, офіційного веб-сайту районної ради, системи електронного документообігу, відеоконференцзв'язку та інших інформаційних ресурсів районної ради.

Відділ інформаційного та програмного забезпечення відповідно до покладених на нього завдань реалізує державну політику районної ради у сфері інформатизації, координує діяльність структурних підрозділів районної ради та їх організацій з питань інформатизації, здійснює контроль за виконанням завдань національної, регіональної та районної програм інформатизації в районній раді, а також забезпечує, щоб вузли зв'язку районної ради Забезпечує безперебійну роботу, обслуговує локальну комп'ютерну мережу парламенту, офіційний веб-сайт парламенту, систему

електронного документообігу, відеоконференцзв'язку та інші інформаційні ресурси апарату парламенту, забезпечує безперебійну роботу комунікаційного вузла парламенту.

Робота Покровської районної у місті Кривому Розі ради здійснюється відповідно до річних та квартальних планів, які затверджуються розпорядженням голови районної у місті ради. У разі необхідності складаються оперативні (місячні) та оперативні (тижневі) плани, які затверджуються керівником апарату місцевої ради. Відповідно до статті 7 Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" виконується план діяльності з підготовки проектів регуляторних актів районних рад. Основу діяльності Покровської районної ради становлять Конституція України, закони України, Укази Президента України, постанови Верховної Ради України, прийняті відповідно до Конституції та законів України, постанови Кабінету Міністрів України, акти інших органів виконавчої влади вищого рівня, загальнодержавні та регіональні програми соціально-економічного та культурного розвитку, здійснення інших повноважень, передбачених законом і делегованих обласною радою, у тому числі заходів, спрямованих на забезпечення реалізації політики регіональних громад.

Документообіг у Покровській районній у місті Кривому Розі раді здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства, розробленої відповідно до Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55. Процедури впроваджено. Інструкція з діловодства в секретаріаті районної ради затверджується розпорядженням голови районної ради. Контроль і перевірка виконання документів у Покровській районній у місті Кривому Розі раді регулюється "Положенням про порядок здійснення контролю і перевірки виконання документів у Покровській районній у місті Кривому Розі раді", затвердженим відповідним розпорядженням голови районної у місті ради. Робота з документами, що містять інформацію з обмеженим доступом,

організовується в порядку, встановленому законодавством.

Покровська районна у місті рада організує розгляд звернень громадян з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами в установленому порядку. Відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, у тому числі ведення діловодства та особистого прийому громадян, є юридичний відділ виконкому Покровської районної у місті ради Кривого Рогу. Звернення громадян розглядаються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, із змінами.

Для сприяння здійсненню повноважень Покровської районної у місті ради голова районної у місті ради утворює консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи (ради, комісії, робочі групи), служби та комісії, визначає завдання, функції і персональний склад таких органів. З метою забезпечення участі громадян в управлінні державними справами при Покровській районній у місті Кривому Розі раді відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 996 від 3 листопада 2010 року (зі змінами) утворено Громадську раду.

Голова районної у місті ради за власною ініціативою та на основі і на виконання Конституції України та законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та голів місцевих державних адміністрацій приймає рішення, віднесені до повноважень районної у місті ради. Керівник структурного підрозділу Лужанської районної ради та його/її працівники готують проект листа до відповідної ради за підписом першого заступника голови, заступника голови або секретаря Лужанської районної ради (відповідно до розподілу обов'язків) про схвалення цього законопроекту та додатків до нього. Документ надсилається рекомендованим листом. Особа, відповідальна за підготовку проекту рішення, додає лист від відповідної

ради.

Відповідно до статті 15 Закону України "Про доступ до інформації"[61] електронні версії нормативно-правових актів, підготовлені відповідно до статті 12 Регламенту, подаються відповідальним за підготовку проекту до відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю секретаріату районної ради із супровідним листом не пізніше ніж за 20 робочих днів до дати оприлюднення та розміщуються на веб-сайті районної ради . Після видання головою районної у місті ради відповідного проекту рішення спеціаліст з розробки проектів готує лист до юридичного відділу секретаріату районної у місті ради щодо зняття проекту рішення регуляторного характеру з веб-сайту Покровської районної у місті ради Кривого Рогу. Відділу інформаційно-програмного забезпечення виконкому районної у місті ради забезпечити розміщення такої інформації на веб-сайті Покровської районної у місті ради.

Розпорядження голови Покровської районної у місті ради нормативної та ненормативної дії оприлюднюються в порядку, передбаченому Законом України "Про доступ до інформації" [61]. Перед поданням розпорядження голови районної ради на затвердження автор розпорядження подає електронну версію розпорядження керівнику апарату, який проставляє відмітку про прийняття електронної версії на аркуші погодження. Порядок підготовки електронної версії розпорядження керівника району викладено в окремому документі. Розпорядження голови райдержадміністрації надсилається в паперовій або електронній формі заінтересованим органам, установам, організаціям та працівникам відповідно до розрахунків розсилки та розміщується на офіційному веб-сайті голови райдержадміністрації в установленому порядку.

Оригінали рішень засвідчуються гербовою печаткою Покровської районної у місті ради, а копії рішень - гербовою печаткою загального відділу апарату районної у місті ради. Оригінали рішень підшиваються в хронологічному порядку і зберігаються в загальному відділі апарату районної у місті ради протягом двох років, після чого передаються до архіву

Покровської районної у м. Кривому Розі ради.

Робота Покровської районної у місті Кривому Розі ради, її апарату та структурних підрозділів є відкритою для громадськості, крім випадків обговорення питань, що становлять державну таємницю або є інформацією з обмеженим доступом. Висвітлення діяльності місцевої ради в засобах масової інформації здійснюється в порядку, визначеному законодавством.

2.2. Аналіз особливостей інформаційного забезпечення діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради

У своїй діяльності апарат та структурні підрозділи Покровської районної у місті ради керуються Конституцією України, законами України, актами Президента України та Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, інших вищих органів виконавчої влади, дорученнями Прем'єр-міністра України, загальнодержавними та регіональними програмами, а також положеннями законодавства. Здійснення інших повноважень та реалізація заходів, спрямованих на забезпечення реалізації державної політики. Робота районних рад включає здійснення заходів щодо соціально-економічного розвитку громад, функціонування галузей економіки, актуальних питань, пов'язаних з вирішенням проблем у соціальній сфері, удосконаленням діяльності районних рад, взаємодію з державними органами, які потребують розгляду на засіданнях колегії, нарадах у голів райдержадміністрацій та їх заступників тощо, а також роботу районних рад з організації та проведення районних конференцій, семінарів, нарад, зустрічей з громадськістю тощо. Сюди входять основні організаційні та значні заходи, в яких бере участь районна рада.

Реєстрація документів у Покровській районній у місті раді м. Кривого Рогу здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства та Інструкції зі збереження документів. Загальний відділ Покровської районної у місті ради відповідно до своїх повноважень та згідно з "Положенням про відділ діловодства", "Інструкцією з діловодства районної у місті ради",

"Регламентом роботи Покровської районної у місті ради" та іншими нормативними документами забезпечує єдиний порядок ведення діловодства та роботи з документами у районній у місті раді. Забезпечує проведення процедур.

Інформаційне забезпечення Покровської районної у місті ради здійснюється відповідно до рішення Покровської районної у місті ради від 24 лютого 2018 року № 213 [44], яким затверджено Програму інформаційно-аналітичного та ресурсного забезпечення діяльності районної у місті ради на 2018-2019 роки. Програма визначає механізми покращення ресурсного забезпечення структурних підрозділів виконавчої влади району, відповідно до Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні" та з урахуванням частини 2 статті 85 Бюджетного кодексу України, а саме: одночасне здійснення видатків з різних бюджетів на утримання бюджетних установ протягом бюджетного періоду на підставі рішення відповідної місцевої ради, якщо такі видатки здійснюються за рішенням відповідної місцевої ради, та має на меті розвиток інформаційно-аналітичного, матеріального та ресурсного забезпечення реалізації зазначених заходів.

Програма передбачає, що районна рада та її структурні підрозділи фінансуватимуться за рахунок коштів районного бюджету. Для виконання делегованих повноважень залучаються всі матеріально-технічні, трудові та фінансові ресурси. Водночас, їх кількість обмежена граничним обсягом районного бюджету, який є недостатнім для забезпечення ефективної та якісної діяльності. Протягом останніх років з районного бюджету не виділялися кошти на придбання обладнання і предметів довгострокового користування (КЕКВ 3110). Тому основною проблемою є неспроможність районної ради ефективно виконувати свої обов'язки через брак коштів. У той же час, залучення додаткових коштів, особливо з позабюджетних джерел, обмежено Антикорупційним законом.

Цілями Програми є забезпечення ефективного функціонування районної ради та її структурних підрозділів і надання якісних послуг громадянам на рівні європейських стандартів; поліпшення відносин між

владою, населенням та організаціями громадянського суспільства; забезпечення виконання повноважень, покладених на управління, відділи, секції та інші структурні підрозділи районної ради.

Основними напрямками реалізації Програми інформаційно-аналітичного та ресурсного забезпечення діяльності районної ради є

- забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів влади та ефективної взаємодії
- вирішення питань, пов'язаних з конкретним змістом інформаційно-ресурсного забезпечення управлінського процесу
- забезпечення постійної роботи "гарячої лінії" районної ради;
- інформаційний супровід засідань виконавчого комітету районної ради з використанням сучасних мультимедійних засобів;
- підтримка офіційного веб-сайту районної ради
- створення єдиної мережі для обміну інформацією між відділами районної ради
- інформаційна та матеріально-технічна підтримка районної ради та її структурних підрозділів, включаючи впровадження "Клієнт Казначейства", програмно-технічного комплексу "Парус", бюджетної та податкової звітності;
- закупівля обладнання та витратних матеріалів, у тому числі комп'ютерів та оргтехніки;
- організація нових принципів державної служби та служби в органах місцевого самоврядування;
- встановлення стелажів та картонних коробок в архівах.

Реалізація Програми інформаційно-аналітичного та ресурсного забезпечення діяльності місцевих рад на 2018-2019 роки фінансувалася з місцевого бюджету. Зокрема, у 2018 році на її реалізацію було виділено 510 тис. грн, у 2019 році - 350 тис. грн. Реалізація Програми має забезпечити стабільне функціонування районної ради та її структурних підрозділів, покращення співпраці між районною владою та місцевим населенням, покращення технічного забезпечення діяльності районної ради, недопущення

заборгованості за енергоносії та комунальні послуги, а також удосконалення управління бюджетним процесом.

Відділ інформаційного та програмного забезпечення відповідає за технічну підтримку інформаційної діяльності Покровської районної ради в Кривому Розі. Відділ створено розпорядженням голови районної у місті ради з метою розвитку інформаційних технологій, забезпечення сталого функціонування інформаційно-комунікаційної системи секретаріату районної у місті ради, вивчення стану інформаційно-комп'ютерного забезпечення структурних підрозділів районної у місті ради та надання методичної допомоги з цих питань.

Покровська районна у місті Кривому Розі рада розпочала процес налагодження електронного документообігу. 24 січня 2019 року в раді відбулося навчання з роботи з системою електронного документообігу "АСКОД", яке провів начальник відділу інформаційно-комп'ютерного забезпечення Дніпровської державної адміністрації. Зокрема, працівники місцевої ради ознайомилися з інтерфейсом системи АСКОД та "рухом" документів від керівника до виконавця, проходженням електронних рішень через систему. Вони також навчилися користуватися системою електронного документообігу для внесення назв справ установи до довідника системи, отримувати та реєструвати вхідну кореспонденцію, а також реєструвати та відправляти вихідну кореспонденцію.

Відповідно до системи електронного документообігу АСКОД, реєстрація документів у Покровській районній у місті Кривому Розі раді здійснюється відповідно до правил та інструкції з діловодства Покровської районної у місті Кривому Розі ради. Загальний відділ забезпечує єдиний порядок ведення діловодства і роботи з документами в місцевих радах відповідно до Положення про загальний відділ діловодства і документообігу, інструкції з діловодства місцевих рад, регламенту місцевих рад та інших нормативно-правових актів.

Офіційні документи, адресовані голові районної ради, першому заступнику голови, заступнику голови районної ради та секретарю,

юридичні права, опрацьовуються в базі даних системи електронного документообігу АСКОД. Звернення громадян від фізичних осіб, адресовані районній раді головою районної ради, першим заступником голови, заступником голови районної ради та секретарем районної ради, реєструються в електронній формі в системі електронного документообігу АСКОД, відповідно до Закону України "Про звернення громадян". Звернення громадян, адресовані керівникам відділів районної ради, реєструються у відповідному відділі районної ради.

Кореспонденція за підписом голови районної ради, першого заступника голови, заступника голови та секретаря районної ради реєструється в системі електронного документообігу "АСКОД" відділом загальних питань та документообігу в день її надходження, а копії кореспонденції підшиваються відповідно до номенклатури справ та зберігаються в загальному відділі районної ради.

Вихідні документи в структурних підрозділах районного парламенту зі статусом юридичної особи опрацьовуються в системі електронного документообігу АСКОД [3]. Реєстраційними даними вихідних документів в системі електронного документообігу АСКОД є: реєстраційний номер і дата, виконавець, кореспондент, вид документа, тема, короткий зміст документа та архівний номер.

Рішення Покровської районної у місті ради видаються в межах повноважень, передбачених законодавством України. Підписані районним головою рішення реєструються в комп'ютерній базі даних рішень в системі електронного документообігу "АСКОД" загальним відділом районної ради в установленому порядку в кінці адміністративного року, в якому реєстрація рішень Покровської районної у місті ради є обов'язковою. Загальний відділ районної ради забезпечує розсилку копій рішень районної ради відповідно до графіка розсилки.

З метою дослідження ефективності управління інформацією в Покровській місцевій раді Криворізького району було опитано 26 експертів у сфері публічного адміністрування, в тому числі посадові особи місцевої ради.

Кількісні дані за результатами експертних оцінок ефективності управління інформацією в органах місцевого самоврядування представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Результати експертного оцінювання результативності роботи з інформацією
Покровської районної у м. Кривий Ріг ради (%)

Наслідки (показники)	Рівні		
	Високий	Низький	Незадов.
Відбиття заходів інформаційно-аналітичної діяльності в районній раді в розпорядчих документах	27,78	55,55	16,67
Відповідність запланованих заходів цілям інформаційно-аналітичної діяльності районної ради	5,56	50	44,44
Відповідність запланованих заходів інформаційним потребам суб'єктів інформаційно-аналітичної діяльності	16,67	38,89	44,44
Наявність планів, (угод, договорів, програм, проектів) щодо участі районної ради в соціологічних, моніторингових дослідженнях	22,22	55,56	22,22
Здійснення науково визнаних процедур з інформаційної аналітики на інформаційному рівні	27,78	50	22,22
Здійснення науково визнаних процедур з інформаційної аналітики на аналітичному рівні	5,56	22,22	72,22
Здійснення процедур експертного оцінювання в межах компетенцій та повноважень районної ради	5,56	44,44	50
Здійснення інформаційно-аналітичних досліджень у межах компетенцій та повноважень районної ради	5,56	66,66	27,78
Здійснення процедур системного аналізу ситуацій у сфері державного управління	0	11,11	88,89
Інформаційно-аналітична підтримка процесу прийняття управлінських рішень в районній раді	0	55,56	44,44
Випадки дублювання в структурних підрозділах районної ради функцій інформаційно-аналітичної діяльності	16,67	61,11	22,22
Наявність розпорядчих документів, що регламентують структурну організацію та взаємодію суб'єктів інформаційно-аналітичної діяльності районної ради	5,56	50	44,44
Ергономічність структури організації інформаційно-аналітичної діяльності в районній раді	5,56	50	44,44
Якість інформаційно-аналітичних продуктів та послуг, що виробляються та надаються районної ради	0	61,11	38,89
Якості інформаційно-аналітичних документів, підготовлених районної ради	5,56	66,66	27,78
Наявність скарг на якість інформації, що надається районної ради	11,11	33,33	55,56
Кількість порушень щодо дотримання законодавчо визнаних процедур з надання, вироблення та поширення інформації районної ради	0	38,89	61,11
Достатність інформаційно-технічного забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності районної ради	0	55,56	44,44
Якість кадрового складу державних службовців, які здійснюють інформаційно-аналітичну діяльність в районній раді	16,67	38,89	44,44
Здійснення інформаційно-аналітичних досліджень у межах компетенцій та повноважень районної ради	5,56	66,66	27,78

Дані табл. 2.1 показують, що 27,7% експертів оцінили інформаційно-аналітичну діяльність районної ради як таку, що відображена в розпорядчих документах по вертикалі управління (обласного та місцевого рівня), 55,5% - як низьку і 16,6% - як незадовільну. Відповідність інформаційної діяльності районної ради її завданням оцінили як високу 5,6% експертів, низьку - 50,1% і незадовільну - 44,4%. Відповідність заходу інформаційним потребам суб'єктів інформаційної діяльності оцінили як "високу" 16,6% експертів, "низьку" - 38,8% і "незадовільну" - 44,4%. На думку 22,2% експертів, наявність планів участі в наукових дослідженнях (договорів, контрактів, програм, проектів) знаходиться на високому та незадовільному рівнях, а 55,5% - на низькому рівні.

Щодо впровадження науково визнаних процедур аналізу інформації, то 27,7% експертів відзначили високий рівень інформованості, 50,1% - низький рівень інформованості та 22,2% - незадовільний рівень інформованості, тоді як 5,5% - високий рівень аналізу, 22,2% - низький рівень інформованості та 72,2% - незадовільний рівень інформованості. Респонденти. Лише 5,6% експертів зазначили, що процедури експертної оцінки, збору інформації та аналітичних досліджень здійснюються в межах компетенції та повноважень районної ради, 44,4% та 66,6% - на низькому рівні, а 50,1% та 27,7% - на незадовільному рівні.

Жоден з експертів не визнав високий рівень впровадження системного аналізу ситуації в адміністративній сфері та процедур інформаційно-аналітичного забезпечення процесу прийняття рішень у районному парламенті. 11,1% експертів вважають рівень впровадження процедури системного аналізу ситуації в адміністративній сфері низьким, а 88,9% експертів - незадовільним. Щодо індикатора інформаційно-аналітичного забезпечення прийняття рішень у місцевих радах, то 55,5% експертів зазначили, що рівень є низьким, а 44,4% експертів - незадовільним.

Показники ергономічності організаційної структури інформаційно-аналітичної діяльності районної ради та наявності розпорядчих документів, що визначають структурну організацію та взаємодію суб'єктів інформаційно-

аналітичної діяльності районної ради, опинилися на одному рівні: високий - 5,5%, низький - 50,1% та незадовільний - 44,4%. У 16,6% випадків функції інформаційно-аналітичної діяльності дублювалися в підпорядкованих органах районної ради на високому рівні, 61,1% - на низькому та 22,2% - на незадовільному рівні.

Управління інформаційно-аналітичною діяльністю районної ради оцінювалося експертами за такими показниками: рівень якості інформаційно-аналітичних продуктів та послуг, що виробляються та надаються районною радою (високий рівень - 0%, низький рівень - 61,1%, незадовільний рівень - 38,8%); наявність чітких специфікацій на інформацію, що надається районною радою (високий рівень - 5,5%, низький - 44,4%, незадовільний - 50,1%); рівень якості інформаційно-аналітичних документів, що готуються районною радою (високий рівень - 5,56%, низький - 66,6%, незадовільний - 27,7%); скарги на якість інформації, що надається районною радою (високий рівень - 11,1%, низький - 33,3% незадовільно - 55,6%); кількість порушень визнаних законом процедур надання, виробництва та поширення інформації районною радою (високий - 0%, низький - 38,8%, незадовільний - 61,1%).

Жоден експерт не відзначив високий рівень достатності інформаційно-технічного забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності районної ради, 55,56% - низький рівень і 44,44% - незадовільний рівень. Якість кадрового складу органів місцевого самоврядування, задіяних в інформаційно-аналітичній діяльності районної ради, оцінили як високу 16,67% експертів, низьку - 38,89% і незадовільну - 44,44%.

За результатами експертного оцінювання більшість експертів (47,5%) зазначили, що організаційно-адміністративні механізми управління інформаційною діяльністю місцевих рад є неефективними, 47,5% - незадовільними і 9,2% - високими.

Експерти наголошують на необхідності попереднього визначення переліку адміністративних послуг районних рад, які доцільно перевести в електронний формат. Критеріями відбору є соціальна та суспільна значущість цих послуг та соціально-економічні ефекти від оцифрування.

Покровська ОТГ має власний веб-сайт, діяльність якого регулюється Законом України "Про адміністративні послуги".

Веб-сайт Саксаганської ОТГ вигідно відрізняється від інших інформаційних інструментів тим, що він може містити значно більше інформації, яку можна оновлювати. Так, всі види інформації, зазначені в переліку інформації, що підлягає оприлюдненню органами місцевого самоврядування, є доступними в Інтернеті. На офіційному веб-сайті Покровської районної у місті Кривому Розі ради можна скористатися такими послугами

- Подання інформаційних запитів.
- Завантаження різних документів (заяв, реєстраційних форм, інших документів) з веб-сайту;
- подання електронних документів (заяв, заперечень, звітів тощо).

Разом з тим, фахівці районної ради не завжди звітують на веб-сайті про проведену роботу або заплановані заходи та проекти. Веб-сайт не відповідає необхідному наповненню і містить лише загальну інформацію про назву, мандат та функціонування установи, її поточну та заплановану діяльність. Водночас дані, необхідні для швидкої взаємодії районних рад з громадянами, такі як переліки та процедури надання адміністративних послуг, зразки документів та інших матеріалів для звернення громадян, а також процедури оскарження рішень органів різного рівня, представлені досить формально. Надання адміністративних послуг в електронному вигляді не налагоджено.

Експерти також підтвердили, що Саксаганська районна у місті рада недостатньо використовує друковані місцеві ЗМІ як засіб комунікації з громадянами. Про це свідчить дуже мала кількість публікацій, що висвітлюють діяльність районної ради (звіти, результати соціологічних опитувань, статистика прийому громадян), ефективність розпоряджень голови районної ради, рішень посадових осіб тощо.

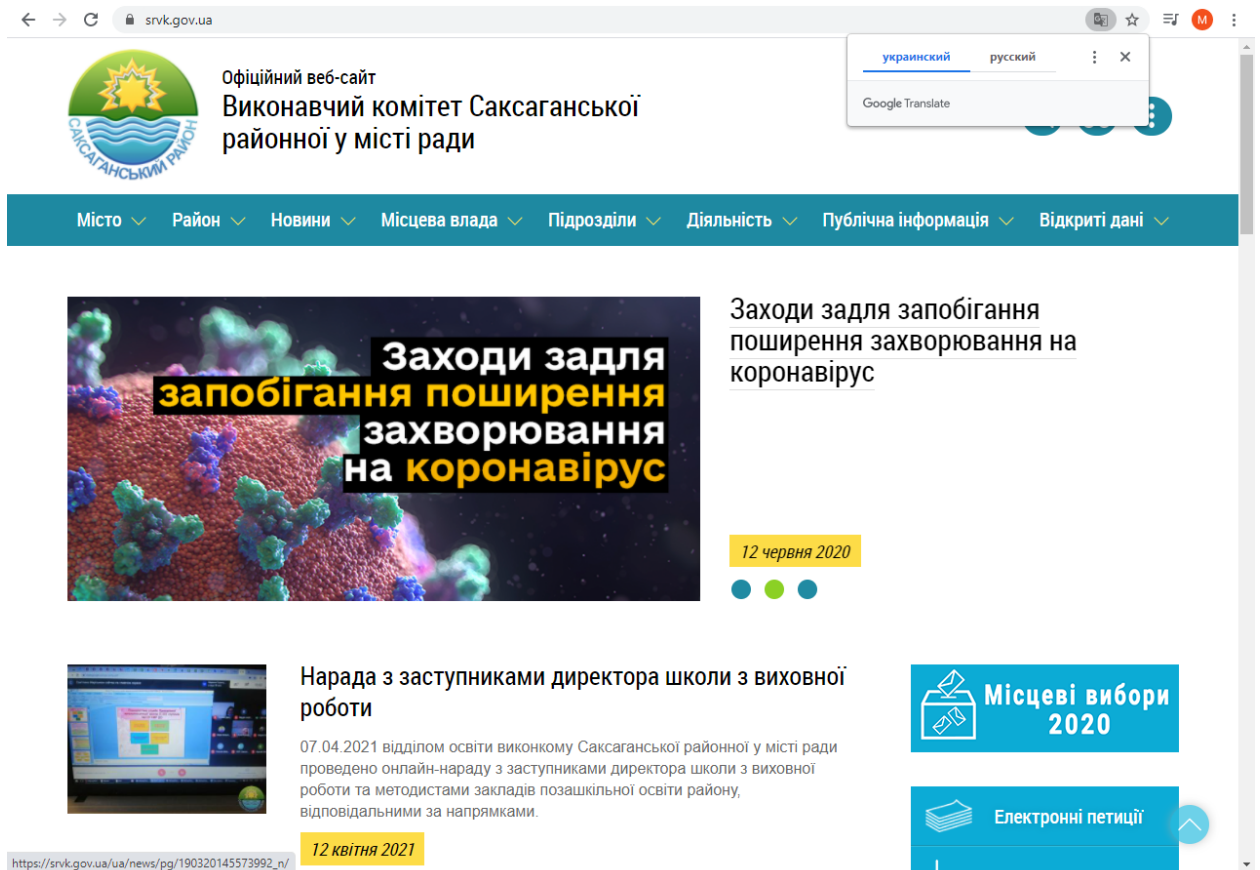


Рис.2.2. Офіційний сайт Саксаганської ОТГ та ВК Покровської районної у місті ради

Ще одним показником, що впливає на ступінь використання інформаційно-комунікаційних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності Покровської районної у місті Кривому Розі ради, є психологічні бар'єри на шляху використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. На думку експертів, однією з основних причин є відсутність грамотного методичного забезпечення розробки, впровадження та використання інформаційних технологій в органах місцевого самоврядування, починаючи від лінгвістичного формулювання завдань підтримки аналітичної діяльності, видів і джерел вихідних даних, розробки дружніх інтерфейсів користувача, управлінських математичного інструментарію для інформаційної підтримки прийняття рішень, закінчуючи використанням "системних рекомендацій".

2.3. Оцінка результативності зовнішніх комунікацій Покровської районної у м. Кривий Ріг ради із використанням інформаційного забезпечення

Процес інформаційного забезпечення Покровської районної у місті ради потребує взаємодії з іншими органами влади, підприємствами, установами та організаціями.

Ступінь взаємодії Покровської районної у місті ради м. Кривого Рогу в процесі інформаційного забезпечення її діяльності безпосередньо залежить від налагодження комунікаційного обміну в досліджуваному органі місцевого самоврядування, основною метою якого є налагодження необхідного та достатнього інформаційного обміну між структурними підрозділами органу влади та із зовнішнім середовищем при задовільній швидкості обміну налагодження, мінімізація втрат і викривлення повідомлень та захист конфіденційних даних на необхідному рівні.

Покровська районна у місті Кривому Розі рада взаємодіє із зовнішнім середовищем через горизонтальні та вертикальні комунікації в процесах інформаційного забезпечення своєї діяльності.

У відділі інформаційно-програмного забезпечення Покровської районної у місті ради комунікаційний процес здійснюється за схемою "багатоканальної" комунікаційної мережі. Крім того, в досліджуваних органах місцевого самоврядування має місце і неформальна комунікація. Це відбувається в межах різних груп, які виникають серед працівників організацій на основі особистих симпатій та прихильностей.

Оскільки інформаційно-програмний відділ Покровської районної у місті Кривому Розі ради взаємодіє через комунікацію в процесах інформаційного забезпечення своєї діяльності, доцільно проаналізувати основні засоби її реалізації - друковану продукцію, техніку та особисту комунікацію.

У Покровській районній у місті Кривому Розі раді основним засобом внутрішньої комунікації залишаються друковані засоби масової інформації.

Прикладами друкованих засобів комунікації в досліджуваних органах місцевого самоврядування є дошки оголошень, посадові інструкції, інформаційні листи, розпорядження, звіти, рішення та Регламент Покровської районної у місті Кривому Розі ради. Накази та розпорядження використовуються для вертикальної низхідної комунікації, тоді як звіти та доповіді - для вертикальної висхідної та горизонтальної комунікації. Такі види комунікації, як накази та визначення відповідальності і повноважень, посилюють контроль в установі. Дошки оголошень використовуються для розміщення привітань та інформаційних матеріалів про важливі дати та досягнення персоналу.

До засобів технічної комунікації, що використовуються в практичній діяльності Покровської районної у місті Кривому Розі ради та супроводжують процеси інформаційного забезпечення її діяльності, належать телефон, комп'ютер, факс, електронна пошта та офіційний веб-сайт досліджуваного органу місцевого самоврядування.

Загалом, Покровська районна у місті Кривому Розі рада надає перевагу особистому спілкуванню, яке може відбуватися різними способами. Вони можуть бути адресовані окремим особам, департаментам, відділам або самій районній раді.

Особиста комунікація в Покровській районній у місті раді Кривого Рогу відбувається у таких формах: апаратні наради, конференції, засідання колегії та спільні культурні заходи.

Апаратні наради проводяться для оперативного вирішення питань, що належать до компетенції районної ради. Координаційні наради проводяться в досліджуваному органі місцевого самоврядування для координації діяльності відповідальних за структурний підрозділ.

За день до наради відповідальний за проведення наради подає голові порядок денний, список запрошених та довідкові матеріали. Безпосередньо перед нарадою проводиться реєстрація учасників, складається протокол і доводяться доручення до виконавців.

Регулярні зустрічі та безпосереднє спілкування між співробітниками

роблять наради ефективним засобом взаємодії. Ключ до покращення внутрішньої комунікації - це пряма взаємодія між керівництвом та працівниками.

Спільні культурні заходи зміцнюють комунікаційні канали районної ради і дають можливість керівникам спілкуватися зі своїми підлеглими в неформальній обстановці. Такий обмін інформацією в невимушеній атмосфері не лише згуртовує колектив, але й дає можливість зібрати нову інформацію про своїх співробітників, оцінити поточну ситуацію з різних точок зору та скоординувати функціональну діяльність.

Процес оцінки комунікації Покровської районної у місті Кривому Розі ради передбачає, зокрема, часові обмеження, чіткі цілі, яких необхідно досягти при виконанні низки вимог (технічних, економічних, фінансових, соціальних, організаційних тощо), внутрішні та зовнішні взаємозв'язки операцій, завдань та ресурсів, проектні. Необхідно враховувати унікальний набір взаємозалежних видів діяльності, що мають певні відмінності, такі як конкретні дати початку та закінчення, обмеженість ресурсів, певний ступінь специфіки діяльності та умов реалізації таких видів діяльності, неминучість

Важливою складовою системи документообігу в Покровській районній у місті Кривому Розі раді є формалізація управлінських рішень у письмовій формі. Цю функцію виконують розпорядження голови районної у місті ради. Структура розпоряджень голови районної у місті ради представлена на рис. 2.3.

Аналіз розпоряджень голови Покровської районної у м. Кривому Розі ради свідчить, що найпоширенішими були економічні (26,1%), бюджетні (17,3%), гуманітарні (12,6%) та інші питання.

Опитування показало, що в Покровській районній у місті Кривому Розі раді надмірно повільний документообіг переважно паперових документів, що призводить до значних втрат ресурсів, необхідних для поштових послуг та канцелярії. Тому існує потреба у використанні комп'ютерних технологій для покращення документообігу та документообігу. Комп'ютерні технології дозволяють автоматизувати весь цикл завдань, пов'язаних з документообігом,

від створення та редагування документів, реєстрації, контролю виконання, інформаційно-довідкової роботи, руху документів всередині установи (підписання, погодження документів), отримання та передачі документів до організації повнотекстових електронних архівів.

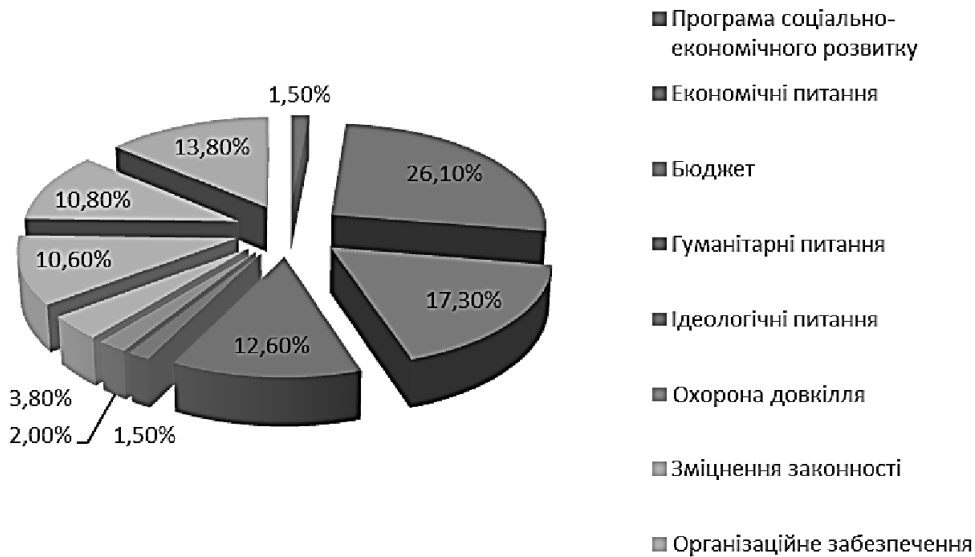


Рис. 2.3. Структура виданих розпоряджень Голови Покровської районної ради

Дослідження документообігу в Покровській районній у місті Кривому Розі раді також показало, що основними недоліками паперової технології є втрата близько 15% документів, до 30% робочого часу на пошук інформації та створення великої кількості копій (до 19%). У той же час, переваги електронного документообігу включають підвищення продуктивності праці державних службовців на 25-50%, скорочення часу обробки існуючих документів на 75% і скорочення часу, що витрачається на виготовлення документів, на 20-30%. Впровадження інформаційних технологій може скоротити робочий час державних службовців у два-три рази.

Комп'ютерні технології допомагають зменшити витрати на взаємодію між відділами Покровської районної у місті Кривому Розі ради та іншими державними установами. Наразі районна рада витрачає близько 120 000 грн на рік на зв'язок та відрядження. Використання системи електронного

документообігу економить кошти на відрядження, логістику та зв'язок (факси, телефони), а також зменшує витрати на координаційні заходи (зустрічі, співбесіди). Важливим є також прискорення адміністративних процедур, що зменшує навантаження на працівників. Порівняння середнього часу обробки паперових та електронних документів свідчить про 15-кратне збільшення швидкості обробки документів. Система дозволила заощадити до 90 000 гривень на друк, зберігання та транспортування паперових документів.

Система забезпечила прозорість процедур закупівель у Покровській районній раді м. Кривий Ріг, знизила ціни та значно зменшила витрати на процес закупівель. Було виявлено економію до 80 000 гривень. У випадку таких публічних послуг, як консультації, зменшується кількість повторюваних завдань та час, що витрачається на консультації. Загалом, державні службовці витрачають до 35% свого робочого часу на консультації та роз'яснення. У разі використання системи електронного документообігу економія робочого часу, витраченого на консультації, може становити до 15%.

Таким чином, впровадження системи електронного документообігу в Покровській районній у місті Кривому Розі раді підвищить ефективність роботи різних категорій користувачів системи в організації. Для керівників система електронного документообігу дає можливість оперативно приймати рішення щодо документів та є ефективним засобом контролю за їх виконанням. Для посадових осіб (керівників) системи електронного документообігу є простим і зручним інструментом для роботи з документами з необмеженою кількістю користувачів. Загальний відділ районної ради отримає потужний інструмент для автоматизації обробки всієї ділової документації. Система також дозволить звільнити місце для зберігання паперових документів та зменшити витрати на архівне зберігання, які для електронних документів на 80% нижчі, ніж для паперових (районна адміністрація витрачає близько 10 000 грн. на рік).

Окрім економічних переваг, впровадження системи електронного

документообігу, як очікується, забезпечить

- чітко визначений перелік документів, необхідних для отримання відповідної адміністративної послуги;
- максимальна кількість адміністративних послуг в одному приміщенні; доступність бланків заяв у місці надання послуг; зручний графік роботи центрів надання адміністративних послуг у районі;
- контроль з боку керівництва центру за адекватністю розміру плати за адміністративні послуги та дотриманням термінів розгляду справ і прийняття рішень суб'єктами надання адміністративних послуг;
- вивільнення часу, що витрачається на численні поїздки та очікування в чергах у різних адміністративних центрах для отримання певних послуг;
- наявність та доступність інформації про перелік адміністративних послуг та процедур;
- мінімізація елементів корупції за рахунок зменшення або усунення безпосередньої взаємодії між заявниками та представниками адміністративних органів;
- Надання адміністративних послуг в електронній формі; доступ суб'єктів звернень до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет.

Доступ суб'єктів звернень до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет.

Для суб'єктів надання адміністративних послуг результати впровадження систем електронного документообігу включають

- Підвищення ефективності роботи персоналу суб'єктів надання адміністративних послуг за рахунок скорочення часу, що витрачається на консультування суб'єктів звернень;
- скорочення часу та зусиль на оформлення імміграційних та еміграційних документів
- створення єдиного інформаційного простору для збору, зберігання та аналізу всіх видів інформації; - створення єдиного інформаційного простору для збору, зберігання та аналізу всіх видів інформації;

- можливість забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- обґрунтована мінімізація кількості документів та процедур, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- надання суб'єктам владних повноважень можливості вільного, автоматизованого та дистанційного доступу в режимі реального часу до інформації, що міститься в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, у тому числі до інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, та перебуває у їх розпорядженні.

Впровадження систем електронного документообігу зменшує витрати на документообіг, підвищує якість обслуговування клієнтів, збільшує швидкість реагування на запити, дає змогу в режимі реального часу контролювати всі процеси, покращує керованість, збільшує швидкість передачі інформації, створює більш ефективну ділову комунікацію між структурними підрозділами та всередині них, підвищує моральний дух працівників, покращує якість надання адміністративних послуг між структурними підрозділами та працівниками, підвищує моральний дух працівників та їхню задоволеність роботою, а також забезпечує оперативність роботи.

Таким чином, впровадження сучасних інформаційних технологій у Покровській міській раді м. Кривий Ріг є не тільки засобом підвищення ефективності діяльності органів державної влади, а й необхідною умовою переходу на якісно новий рівень державного управління.

Аналіз організації інформаційного забезпечення діяльності Покровської міської ради м. Кривий Ріг свідчить про необхідність зміни парадигми інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування.

Система інформаційного забезпечення Покровської міської ради м. Кривий Ріг має бути відкритою та забезпечувати двосторонню взаємодію між підрозділами всередині установи, між вертикаллю та горизонталлю органів державної влади та місцевого самоврядування, а також між органами влади

та громадянами.

Організація інформаційного забезпечення Покровської районної у місті Кривому Розі ради не має повноцінної та функціональної інформаційної системи, що включає базу даних необхідної інформації, системи зв'язку та передачі даних, системи обробки даних та автоматизовані робочі місця. Відсутні ключові елементи інформаційної системи, в тому числі комплекс технічних засобів (комп'ютери, системи, спеціальне програмне забезпечення). Удосконалення інформаційного забезпечення в Покровській районній у місті раді Кривого Рогу має ґрунтуватися на розвитку інформаційної інфраструктури, насамперед її технічних, організаційних та людських елементів.

Дослідження показало, що розповсюдження документів у районній раді, переважно на паперових носіях, займає багато часу та призводить до значних витрат ресурсів загального сектору. Система електронного документообігу Покровської районної у місті Кривому Розі ради не відповідає сучасним вимогам, що надмірно ускладнює документообіг та не сприяє спрощенню роботи організації. Впровадження системи електронного документообігу дозволить підвищити ефективність роботи різних категорій користувачів.

Оцінка інформативності сайтів, виявлення способів організації зворотного зв'язку, структури та змісту інформації характеризують рівень та якість інформаційної взаємодії між соціальними агентами та визначають соціальне регулювання життя місцевого співтовариства. Слід одразу зазначити, що сайт Покровської районної у м. Кривий Ріг Ради не містить усієї необхідної інформації про життя місцевої спільноти, що ускладнює взаємодію комунікантів у межах локальної території. Незважаючи на наявність інформації про прийняті рішення даного органу, навряд чи можна говорити про можливість встановлення міжгрупових зв'язків у муніципальній освіті, функціонування режиму зворотного зв'язку. Недоліками сайту є відсутність прозорості та зрозумілої інформації про бюджет та нормотворчість, а також його низька інформативність. Сайт не

дуже зручний у використанні, утруднений пошук та сортування інформації за категоріями, відомствами та іншими критеріями. Є тільки одна інтерактивна функція - робота електронної пошти. Водночас, забезпечення участі громадян у місцевому самоврядуванні, сприяння розвитку місцевої демократії, громадське обговорення явно не входять до зони «інтересів» представницького органу місцевого самоврядування. Інформаційна діяльність Покровської Ради, втілена в практиці функціонування інтернет-сайту, не є необхідним ресурсом для управління та виконання певних функцій соціальної організації місцевої спільноти. Змістовні та функціональні характеристики інформаційно-комунікативної діяльності сайту не сприяють формуванню світогляду членів локальної спільноти, відтворенню найдієвіших конвенційних форм практичної діяльності, а також конструюванню індивідуальної чи групової ідентичності. Результати аналізу сайту свідчать про недостатню інформаційну відкритість органу місцевого самоврядування, що проявляється, по-перше, у низькому рівні доступу до соціально-політичної інформації, по-друге, у нестачі забезпечення доступу суб'єктів громадянського суспільства до вирішення питань місцевого значення, по-третє, відсутність можливості участі місцевого співтовариства у реалізації громадського контролю над органами місцевого самоврядування. Далі характеризувати цей сайт немає великого сенсу, оскільки його функціонування є лише факультативним, «рамковим».

Більшою мірою на взаємини з населенням орієнтовано сайт Покровської районної у м. Кривий Ріг Ради. Інформаційна діяльність, що здійснюється цим органом і знаходить своє відображення на офіційній сторінці в Інтернеті, сприяє трансляції соціально значущої інформації для місцевого співтовариства та визначає формування групової ідентичності місцевого співтовариства як певної соціальної групи з відповідними властивостями та характеристиками.

Змістовно сайт Покровської районної у м. Кривий Ріг Ради включає такі блоки: новини, культурно-історична інформація про місто, надання муніципальних послуг, нормативно-правова діяльність, структура органів

місцевого самоврядування, електронна приймальня. У додаванні до основного змісту є широкий блок суспільно-корисної інформації (про коронавірусну інфекцію, освіту, спорт, культуру і туризм, дороги і транспорт, міське господарство, виплати при народженні дитини, інформація для інвалідів тощо). Подана інформація відповідає вимогам законодавства. Так, детально відтворюється загальна інформація про діяльність органу, його нормотворчість, кадрове забезпечення, статистика про муніципальну освіту; у блоці новини є відомості про взаємодію органу зі структурами громадянського суспільства, про участь органу місцевого самоврядування в різних програмах та заходах. Досить переконливо виглядає інформаційний блок із захисту населення, до якого включені відомості про динаміку коронавірусної інфекції, безпеки на дорозі, питання життєзабезпечення тощо. та відповіді на звернення щодо широкого кола осіб. Однак є деякі проблеми: 1) вкладка «Нагляд» не функціонує, тому немає можливості отримати актуальну інформацію про результати перевірок, проведених органом місцевого самоврядування; 2) відсутні відомості про міжнародне співробітництво, офіційні візити та делегації; 3) статистичні відомості, хоч і дуже великі, розподілені за різними вкладками, що утруднює пошук необхідної інформації.

Інформування населення є мінімально необхідною умовою для формування взаємодії у системі місцевого самоврядування, по суті це «каркас» процесу соціетального регулювання. Однак цього явно недостатньо для розвитку суб'єктності та залучення місцевої спільноти до системи соціального управління, що негативним чином позначається на соціальній ефективності інституту місцевого самоврядування. У процесі дослідження було зафіксовано, що інформаційне забезпечення з боку Адміністрації м. Тула не є різноспрямованим процесом, який передбачає обмін різними повідомленнями по горизонталі та вертикалі. Більшою мірою переважає односпрямований вектор інформаційного поширення, що зумовлює надмірне домінування суб'єкта управління над об'єктом та порушує систему взаємовідносин у місцевому самоврядуванні. Крім розгляду звернень

громадян та електронного дзвінка, інтеракцію на офіційному сайті практично не передбачено. Є можливість оцінки ефективності виконавчо-розпорядчого органу та його окремих ланок за різними напрямками, проте на практиці ця функція не працює. Це ускладнює організацію контролю населення за діяльністю цих структур, що перешкоджає здійсненню законодавчих вимог до функціонування місцевого самоврядування.

Функціональність сайту Покровської районної у м. Кривий Ріг Ради теж не на оптимальному рівні. Опції, які пропонує сайт, - можливість подати звернення, електронний запис на прийом, роз'яснення правил роботи з обліковим записом на порталі держпослуг, пошук та сортування інформації. Оформлення документів, надання консультацій, координування діяльності інших муніципальних служб онлайн-сайт не передбачає, що обмежує його результативність. Розвиток функцій сайту, пов'язаних з організацією та здійсненням зворотного зв'язку через покращення засобів звернення «безпосередньо» до муніципальних службовців, дозволить збільшити довіру населення до місцевої влади, а як наслідок, сприятиме легітимації політиковладних відносин на місцевому рівні.

Ще одним критерієм оцінки інтернет-сайту є його юзабіліті, що характеризує рівень роботи сайту, його навігацію, технічні можливості. В цілому цей ресурс відповідає вимогам зручності використання: оснащений гарною навігацією, зручний, приємний дизайн у бежево-блакитних тонах відповідає діловому стилю комунікації, текст легко читається, хоча монотонно сприймається в об'ємних документах. Однак версія для людей з вадами зору практично не відрізняється від стандартного варіанту розміщення інформації, що безумовно порушує його юзабільність. Слід зазначити відсутність будь-якої інтерактивності сайту, спрямованого на привернення уваги відвідувачів. Конфігуратори, тести та вікторини, інтерактивна інфографіка були б дуже затребувані та могли б урізноманітнити офіційний контент сайту, сприяючи збільшенню його ефективності, продуктивності та зручності використання.

Результати соціологічного дослідження демонструють, що

інформаційна політика, реалізована місцевими органами влади за допомогою офіційних електронних сторінок, висловлює актуальну інформацію, що дозволяє індивіду сформувати уявлення про суспільно-політичне життя у знаках та координатах повсякденного життя, а періодичний та масовий інформаційний смисловий обмін сприяє репрезентації дискурсу, чутливого до актуальних соціальних змін. Проте були виявлені побічні негативні ефекти інтернет-сайтів – дисфункціональні прояви соціально-комунікативної діяльності в муніципальній освіті:

1) слабка інтерактивність електронного середовища, що перешкоджає встановленню двосторонньої комунікації між соціальними агентами;

2) відсутність умов для формування комунікативних установок на співпрацю між органами місцевого самоврядування та місцевою спільнотою, що негативно впливає на публічність, дискусійність, гласність процесу самоврядування;

3) брак необхідних якостей та властивостей інтернет-сайтів, які забезпечують адекватне сприйняття інформаційного повідомлення;

4) емоційна недостатність контактів, їх знеособленість, що перешкоджає формуванню довіри людей до отриманої інформації в електронному середовищі.

Внаслідок хаотичного переплетення інформації, що знецінює механізми комунікації у системі місцевого самоврядування, поступово втрачаються важелі інформаційного на позиції населення. При цьому нестача залучення місцевої спільноти до інформаційного порядку денного, нестача вільного обговорення прийнятих рішень сприяють появі різних чуток та стійких міфів у суспільній свідомості, що зрештою породжує недовіру населення до місцевого самоврядування, до системи влади загалом. Як наслідок, звужується простір публічної політики, місцева спільнота не позиціонується як легітимний суб'єкт управління, який має право на зміну соціального середовища відповідно до своїх цілей та інтересів, зменшуються його можливості впливати на місцеву політику, в результаті знижується соціальна ефективність місцевого самоврядування. У цій ситуації виникає

інертне соціальне середовище, яке відрізняється низькою соціальною активністю соціальних суб'єктів, апатичною і позбавленою ініціативи соціальною поведінкою. Таке соціальне середовище становить найбільшу складність у процесі соціального регулювання і постає як своєрідна форма соціального протесту. При цьому сама людина як актор трансформувалася істотно: змінився спосіб її життя, можливості комунікації та інтеракції із соціумом; рівень його політичної усвідомленості та компетентності значно зріс.

У таких умовах реалізація інтерактивної інформаційної політики сприяє розвитку діалогового спілкування між владою та місцевою спільнотою за рахунок організації міжгрупової взаємодії у процесі соціального управління муніципальною освітою. При цьому міжгрупова взаємодія зумовлює розвиток соціальної ідентичності членів місцевого співтовариства, у тому числі представників органів місцевого самоврядування, одночасно формуючи та обмежуючи простір суспільних відносин. Подібна взаємодія забезпечує необхідну системність всіх соціальних процесів та відношення на місцевому рівні, формуючи замкнений контур управління зі зворотним зв'язком. Зворотний зв'язок як властивість самоврядної системи включає всіх суб'єктів громадської діяльності з вираженою готовністю до активної дії в процесі вирішення актуальних питань локальної території.

Грамотна інформаційна політика, що має значний адаптаційний потенціал, сприяє задоволенню основних потреб населення та регуляції соціально значущих відносин у муніципальному освіті. Досягнення такого стану обумовлює інтеграцію у практичну діяльність місцевого самоврядування двох базових принципів зворотного зв'язку:

1) подвійне інформування, коли органи самоврядування забезпечують громадян актуальною та своєчасною інформацією про цілі, напрями та результати розвитку муніципальної освіти, а жителі інформують місцеву владу про умови життя, про свої потреби та інтереси;

2) взаємодія у проектуванні, коли органи місцевого самоврядування та

ініціативні групи розробляють базові варіанти проекту розвитку локальної території, а місцева спільнота оцінює ці варіанти та висуває альтернативні пропозиції.

Дані заходи сприятимуть розвитку цілісної системи інформаційної політики, куди входять у собі такі напрями, як інформування розробці та реалізації планів і програм розвитку муніципального освіти, моніторинг і врахування думок «лідерів думки», формування каналів висловлювання громадської думки. За рахунок інтерактивної інформаційної політики розвиватиметься індивідуальна та організаційна агентність, де кожен актор (органи місцевого самоврядування, місцева спільнота чи окрема людина) розглядається як носій певних соціальних практик та форм поведінки, що дозволяє йому виступати як суб'єкт управління, що володіє «ресурсом впливу» на соціальне середовище. Завдяки подібній трансформації місцевого самоврядування відтворюватимуться необхідні для стабільної взаємодії державно-суспільні відносини за рахунок встановлення режиму діалогу між різними суб'єктами суспільного життя.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПОКРОВСЬКОЇ РАЙОННОЇ У М. КРИВИЙ РІГ РАДИ

3.1. Заходи оптимізації використання інформаційних технологій в органах місцевого самоврядування

Одним із пріоритетів України є розвиток інформаційного суспільства через електронне урядування, реалізація якого сприяє створенню умов для ефективного, відкритого та прозорого державного управління. В Україні стоїть завдання посилити впровадження та розвиток електронного урядування в усіх сферах життєдіяльності суспільства, однією з ключових складових якого є електронний документообіг.

Аналіз історії розвитку електронного документообігу в Україні свідчить, що розробка перших технологічних засобів автоматизації розпочалася ще на початку 1980-х років, але розвиток електронного документообігу тоді ще не був пріоритетним. Лише після здобуття незалежності та активного входження України у світ сучасних технологій Україна зробила перші кроки на шляху до впровадження електронного документообігу [2].

Так, у 2003 році було прийнято дуже важливі закони: "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронний цифровий підпис". Зазначається, що "електронний документ може бути створений, збережений, переданий або перетворений у візуальну форму подання за допомогою електронних засобів шляхом відображення певних даних, які містяться в цьому документі, у формі, придатній для сприйняття його змісту людиною, як за допомогою електронних засобів, так і на папері" [48]. Система документообігу - це сукупність методів, засобів і персоналу, які підтримують документообіг у межах встановлених правил документообігу. А система автоматизації документообігу (система електронного документообігу) визначена як "організаційно-технічна система, що

забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів та управління ними за допомогою комп'ютерних мереж" [20].

Впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування є надзвичайно актуальним і важливим питанням. Основні проблеми, пов'язані з інформаційно-аналітичним забезпеченням органів місцевого самоврядування, можна поділити на загальні, тобто ті, що характерні для інформаційно-аналітичного забезпечення будь-якого державного органу, та спеціальні, зумовлені особливостями діяльності органів місцевого самоврядування в конкретному регіоні, ситуацією в цьому регіоні, тенденціями їх розвитку тощо [3, 156]. [3, 156].

Існування загальних проблем зумовлено сучасним станом і тенденціями розвитку та впровадження інформаційно-аналітичного забезпечення в державному управлінні, частковою уніфікацією інформаційно-аналітичного забезпечення місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Згідно з існуючими та незавершеними дослідженнями інформаційно-аналітичних систем органів місцевого самоврядування, типовий склад інформаційної інфраструктури підтримки функціонування органів місцевого самоврядування складається з інформації про поточний стан об'єктів діяльності органів місцевого самоврядування, статистичної інформації про поточний стан об'єктів діяльності органів місцевого самоврядування, вхідної та вихідної документації, інформації щодо планування повсякденної діяльності органів місцевого самоврядування, інформації про діяльність органів місцевого самоврядування, інформації про діяльність органів місцевого самоврядування. інформація про персонал органів місцевого самоврядування та інформація про бухгалтерський облік.

Крім власної інформаційної структури муніципалітету, муніципалітет використовує зовнішні бази даних, які містять інформацію, необхідну для виконання його функцій, і забезпечують стандартизований доступ до неї. До таких зовнішніх інформаційних ресурсів належать бази даних, сформовані міжвідомчими та інтегрованими інформаційно-аналітичними системами.

Така уніфікація стосується й інших складових інформаційно-

аналітичних систем та процесів в органах місцевого самоврядування і пояснює одну з причин існування спільних проблем у створенні та впровадженні інформаційно-аналітичного забезпечення в державному управлінні. Так, до загальних недоліків існуючих систем збору та поширення інформації можна віднести значні часові витрати, великі обсяги даних, у тому числі дублікатів, та їх недостатню якість, відсутність класифікаторів, реєстрів та довідників, несвоєчасність та недиференційованість надання інформації користувачам.

Основними причинами недоліків експерти називають: несистемний, інтуїтивний та стихійний характер формування відповідних функцій в органах місцевої влади; відсутність нормативно-правової бази, що регулює процес отримання оцінки громадянами діяльності влади; відсутність необхідних теоретичних розробок та методології ІС, не визначена організаційна форма впровадження ІГС [38, 28].

Специфічні проблеми інформаційно-аналітичного забезпечення органів місцевої влади зумовлені особливостями стратегічного планування, його сферою застосування, цілями, функціями та завданнями, станом і тенденціями розвитку, характером і динамікою змін зовнішнього середовища, насамперед геополітичної, геоекономічної та геополітичної ситуації, глобалізаційними процесами, а також особливостями інформаційно-аналітичного забезпечення режиму стратегічного антикризового управління; антикризового режиму в стратегічному управлінні; необхідність врахування проведення спеціальних інформаційних операцій та інформаційних війн проти України окремими державами; особливості роботи з інформацією з обмеженим доступом; особливості системи стандартів, індикаторів та джерел інформації; рівень агрегації даних.

Впровадження якісних, зручних у використанні систем інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування є важливим елементом неупередженої та професійної роботи адміністративної системи та контролю за виконанням рішень в цих органах.

З метою покращення інформаційного забезпечення Покровської

міської ради Кривого Рогу пропонується Програма інформатизації виконавчого комітету Покровської міської ради Кривого Рогу на період 2020-2022 років (див. Додаток А). Програма спрямована на впровадження елементів електронного урядування та вирішення завдань переходу до нового етапу суспільного розвитку - інформаційного суспільства, а її основним об'єктом є діяльність людей, пов'язана з отриманням, обробкою та створенням інформації.

Програма встановлює основні засади реалізації місцевої політики у сфері інформатизації. Відповідно до чинного законодавства Програма, як складова Національної програми інформатизації України та Регіональної програми інформатизації "Електрон Клівбус", підготовлена з урахуванням завдань виконкому Покровської районної у місті ради Кривого Рогу, в тому числі інформаційного, організаційного, технологічного, нормативного, правового забезпечення, регіонального розвитку. Вона визначає комплекс пріоритетів соціально-економічного розвитку шляхом впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності.

Програма визначає стратегію забезпечення діяльності районних рад комп'ютерною, комунікаційною, інформаційною та аналітичною технікою з метою задоволення інформаційних потреб громадян та сприяння соціально-економічному розвитку районних рад шляхом впровадження сучасних і передових інформаційних технологій в усі сфери життєдіяльності.

Програма підтримує перехід до людиноцентричного підходу до розвитку інформаційного суспільства, відкритого та прозорого державного управління, економічної діяльності на засадах ефективності та результативності, розбудови інформаційної інфраструктури та створення умов для сталого та інноваційного розвитку всієї громади.

Метою Програми є створення необхідних умов для забезпечення територіальних громад своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій, поглиблення та розвитку інформатизації територіальних громад шляхом інтеграції з

національною програмою інформатизації України, що забезпечить ефективну взаємодію органів місцевого самоврядування та громад ОТГ. Метою Програми є створення необхідних умов для функціонування, застосування сучасних інформаційних технологій, сучасних методів і засобів збору, обробки та зберігання інформації, розбудови інформаційного суспільства.

Реалізація Програми здійснюватиметься за такими напрямками

- розробка нормативно-правової бази функціонування інформаційних ресурсів;
- розвиток телекомунікаційної системи та створення корпоративної мережі виконавчих органів районної ради;
- впровадження системи електронного документообігу виконавчих органів;
- розвиток апаратно-програмного забезпечення інформатизації (комп'ютеризація робочих місць виконавчого апарату районної ради, впровадження нових засобів (комп'ютерів та периферійних пристроїв));
- подальше впровадження ліцензійного програмного забезпечення;
- впровадження сучасних технологій доступу до інтернет-ресурсів;
- впровадження технології створення та ведення спеціалізованих електронних баз даних у виконавчих органах районної ради;
- легалізація існуючого програмного забезпечення;
- модернізація веб-сайту районної ради.

Досягнення цілей програми призводить до важливих досягнень у розвитку інформаційних технологій та прискорює успіх Виконавчого комітету КМР у вирішенні завдань соціально-економічного розвитку.

- Рівний та якісний доступ до послуг у сферах освіти, охорони здоров'я та соціального захисту;
- створення потужного інформаційного ресурсу для надання електронних адміністративних послуг.
- В результаті реалізації завдань і заходів Програми очікується
- Залучення громадян до процесів прийняття управлінських рішень та оцінки діяльності виконавчого комітету районної ради шляхом широкого

використання інформаційно-комунікаційних технологій;

- Поширення систем безпаперового документообігу в усіх муніципалітетах з використанням електронного цифрового підпису та інших систем ідентифікації;

- дотримання законодавства про авторське право та захист даних

- Подальший розвиток комунікаційного середовища виконавчого комітету Криворізької міської ради;

- Підвищення оперативності та ефективності прийняття управлінських рішень керівництвом виконавчого комітету Криворізької міської ради; забезпечення доступу фахівців виконавчих органів Криворізької міської ради до оперативної інформації та аналітичних баз даних; забезпечення ефективної реалізації Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг". Впровадження систем електронного документообігу та електронного цифрового підпису.

3.2. Впровадження сучасних веб-технологій інформаційного забезпечення організації діяльності органу місцевого самоврядування

Сьогодні у світі спостерігається стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, впровадження нових ідей та перехід до нових можливостей і засобів комунікації. Для того, щоб надавати якісні послуги та задовольняти потреби громадян, необхідно відмовлятися від застарілих методів обробки інформації на користь сучасних вимог. Запровадження електронного документообігу є однією з таких важливих змін. Перехід на електронний документообіг дозволить значно скоротити кількість часу, що витрачається на виконання завдань, не пов'язаних з обслуговуванням громадян, таких як автоматична реєстрація документів, відстеження руху документів та контроль за виконанням документів.

Впровадження систем електронного документообігу в органах місцевої влади може допомогти покращити процес прийняття управлінських рішень, прискорити взаємодію між органами влади та зробити обробку інформації

більш ефективною та швидкою. На жаль, наразі існує низка проблем, які перешкоджають успішному використанню систем електронного документообігу в Україні. Основні проблеми пов'язані з відсутністю ефективних механізмів впровадження, дотриманням принципу сумісності, налагодженням систем електронної взаємодії між органами влади та органами місцевого самоврядування, адаптацією технічної та технологічної інфраструктури до сучасних потреб [72, 376].

Слід також зазначити, що, як і питання національної безпеки, більшість систем електронного документообігу, що використовуються органами місцевого самоврядування в Україні, не є досконалими. Це пов'язано з низкою проблем, які виникають при їх використанні. Основні проблеми, пов'язані з їх використанням, полягають у наступному.

По-перше, більшість систем мають клієнт-серверну структуру і потребують виділеного сервера з базою даних. Тому, на думку експертів, органам місцевого самоврядування необхідно не лише встановити відповідну систему електронного документообігу, а й окремий сервер для управління базою даних.

По-друге, важливо захистити інформацію з обмеженим доступом та персональні дані. При використанні системи електронного документообігу необхідно застосовувати комплексну систему інформаційної безпеки та проводити аналіз її стану. Відповідно до класифікації автоматизованих систем (НД ТЗІ 2.5-005-99), такі системи відносяться до автоматизованих систем класу 2. Слід зазначити, що створення комплексної системи захисту інформації та проходження її атестації є досить трудомістким і витратним процесом.

По-третє, однією з найпоширеніших проблем впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування є несумісність з існуючим програмним забезпеченням.

По-четверте, найактуальнішою проблемою для налагодження електронної взаємодії між органами місцевого самоврядування є несумісність між системами електронного документообігу. Це пов'язано не

лише з відсутністю єдиного формату даних, а й з відсутністю скоординованого та системного підходу до впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.

По-п'яте, застаріла фізична та технічна інфраструктура органів місцевого самоврядування, включаючи існуючі мережі та їхні потужності, а також недостатнє оснащення робочих місць державних службовців.

По-шосте, державні службовці неохоче працюють з системами електронного документообігу. Це призвело до того, що в деяких органах місцевого самоврядування існує практика паралельної реєстрації документів у паперовій та електронній формі, що порушує основні принципи документообігу, зокрема принцип одноразової реєстрації документів [41, 50-51].

Для прискорення процесу впровадження електронного урядування використовуються різні технології, в тому числі і технологія блокчейн. Переваги технології блокчейн полягають у прискоренні переходу до прямого діалогу між громадянами та органами влади, підвищенні прозорості операцій та взаємному контролю за їх виконанням.

На нашу думку, підвищена увага до використання різних блокчейн-технологій в органах місцевого самоврядування України зумовлена недосконалістю сучасної системи електронного документообігу. Блокчейн - це децентралізована база даних, яка зберігає інформацію про всі транзакції, здійснені в системі. Дані зберігаються у вигляді ланцюжка блоків (звідси і назва - блокчейн) із записами про транзакції. Дані не можуть бути підроблені, оскільки нові записи підтверджують існуючий ланцюжок. Щоб підробити дані, необхідно змінити інформацію у всіх інших блоках. При цьому всі учасники системи мають актуальну інформацію про запис, яка автоматично оновлюється при внесенні змін. Біфуркація транзакцій та прозорість є перевагами блокчейну [7].

На думку експертів, технологія блокчейн має потенціал бути адаптованою до всіх операцій, пов'язаних з реєстрацією, обліком і передачею різних активів (фінансових, матеріальних і нематеріальних). При цьому тип

блокчейн-сервісу, кількість учасників та їх географічне розташування не мають значення. Прикладами використання блокчейну для реформування національних реєстрів є пілотні проекти у цій сфері, що з'явилися у Швеції, Грузії, Гані, Естонії, деяких префектурах Японії та окремих штатах і муніципалітетах США (Делавер і Чикаго) у 2016 році [14].

Слід підкреслити, що сучасна світова тенденція використання технології блокчейн полягає в ретельному аналізі всіх ризиків і можливих побічних ефектів від її застосування. Наприклад, великі компанії та великі організації здебільшого оголошують про дослідження, розробку та тестування, а не про впровадження цієї технології. Зокрема, у 2016 році Швеція розпочала масштабне дослідження з метою визначення потенціалу блокчейну для переведення земельного кадастру на цю технологію. Передбачається, що кожен суб'єкт реєстру зможе отримати "блокчейн-паспорт", який міститиме його технічні характеристики. Це допоможе спростити та пришвидшити оцінку майна, особливо зважаючи на те, що наразі для кожної транзакції створюється новий пакет відповідних документів.

Україна стає тестовим майданчиком для використання блокчейну в місцевому самоврядуванні: у вересні 2017 року на цю технологію було переведено систему електронних торгів арештованим майном (СЕТАМ), яка отримала назву Open-Market; у жовтні 2017 року розпочато міграцію Державного земельного кадастру на блокчейн. Станом на 1 жовтня 2017 року в Державному земельному кадастрі України зареєстровано 18 мільйонів 780 000 земельних ділянок. Щодня громадяни України переглядають 30 000 офіційних кадастрових карт [7].

У постанові Кабінету Міністрів України від 21 червня 2017 року зазначено, що "з 1 жовтня 2017 року по 20 червня 2018 року територіальними органами Держгеокадастру, які забезпечують реалізацію повноважень щодо розпорядження землями сільськогосподарського призначення державної власності, буде реалізовуватися пілотний проект із запровадження електронних земельних торгів" [7]. Проте вже в жовтні 2017 року

Міністерство аграрної політики та продовольства спільно з Державним агентством з питань електронного урядування та Transparency International Україна анонсували оновлений Державний земельний кадастр, який почав працювати на технології блокчейн.

За словами урядовців, технологія забезпечить надійну синхронізацію даних, унеможливить підміну даних через зовнішнє втручання, гарантуватиме прозорість та уможливить громадський контроль над системою. Всі витягнуті дані кадастру були перенесені на технологію блокчейн. Державні органи зможуть відстежувати транзакції в кадастрі, завантаживши ноди аудиту. Трансперенсі Інтернешнл Україна - перша громадська організація, яка отримала ноду-аудитора та почала використовувати блокчейн як засіб громадського онлайн-контролю над реєстром. Нода-аудитор є незалежним компонентом блокчейну та здійснює безперервний аудит усіх транзакцій у мережі блокчейн Реєстру державного майна. Також було оголошено, що Реєстр майнових прав почне використовувати технологію блокчейн до кінця 2018 року [14].

Реалізована система базується на блокчейні Echorit, розробленому компанією Vifury. Це безкоштовне програмне забезпечення, яке не потребує ліцензійної плати. Усі транзакції в земельному кадастрі фіксуються на блокчейні. Міністерство має чотири вузли, а аудитор Transparency International - один вузол (що дозволяє йому бачити зміни в системі). Щоб запобігти злому всіх вузлів і зміні даних, інформація з блокчейну кешується в блокчейні біткоїна, який є найбільш надійним сховищем даних. Наразі громадяни не мають власних ключів доступу до системи, але очікується, що в міру того, як технологія стане більш інтегрованою, громадяни зможуть мати ключі доступу, і ніхто не зможе змінити записи про їхні посилки.

Однак експерти стверджують, що потенційна можливість шахрайства з даними не є головною проблемою земельного кадастру та системи аукціонів. Якщо в систему вносяться недостовірні дані, то від блокчейну не буде жодної користі. На думку експерта Р. Чорнолуцького, технічні ризики, такі як забезпечення достатніх ресурсів, масштабованість, надійність системи

ідентифікації, контроль доступу та захист системи, включаючи людський фактор, є лише "верхівкою айсберга" проблем, які виникають при використанні технології блокчейн [7].

Аналіз думок технічних експертів дозволяє виокремити такі ризики та особливості впровадження технології блокчейн у муніципалітетах Однією з найбільших загроз є величезна ресурсоемність блокчейну. Наприклад, для роботи блокчейнів (у тому числі біткоїна) потрібні надпотужні майнінгові ферми, які зазвичай будують поруч з електростанціями. Тому деякі експерти вважають, що "принцип майнінгу" (так званий "принцип роботи") тотожний поняттю "спалювання людських ресурсів".

Ще однією проблемою є дефіцит електроенергії. Це пов'язано з ресурсоемним характером процесу, при якому вузли мережі блокчейн повинні мати достатню потужність для підтримки діяльності держави. Крім того, транзакції записуються в блокчейні біткоїна лише раз на 10 хвилин. А після того, як запис з'явився, необхідно почекати ще 50 хвилин для достовірності, оскільки записи періодично спонтанно відкочуються назад.

Технічні експерти вказують на найбільшу вразливість блокчейн-рішень - ризик атаки 51%, коли зловмисник з більшою сумарною обчислювальною потужністю, ніж інші учасники, втручається в нормальну роботу системи, розкриваючи несанкціоновані дані. Існують вичерпні дослідження всіх ризиків і безпеки блокчейну, які виявили найбільшу вразливість технології до кібератак та інших зловмисних дій [11].

Крім того, блокчейн сам по собі не вирішує проблему надійності даних. Блокчейн гарантує незмінність даних, а не їхню правдивість. Тому, на думку експертів, для переведення національних систем на технологію блокчейн важливо розробити юридично вивірені та суворо контрольовані механізми передачі офлайн-даних до Національного реєстру. Ефективна робота залежить від точності записів у реєстрах громадян, майна та підприємств. Особливо небезпечним є навмисне внесення недостовірних даних до реєстру.

Існує також ризик контролю доступу. Для забезпечення достовірності

даних та повного контролю над їх модифікацією системи, що використовують технологію блокчейн, потребують механізму управління правами доступу до державних реєстрів та контрактів на рівні програмного ядра. Права доступу повинні призначатися не вузлам мережі або користувачам, а смарт-контрактам.

Окремої уваги заслуговують ризики глобальної синхронізації баз даних. Наприклад, для забезпечення однозначної роботи смарт-контрактів необхідно гарантувати синхронізацію всіх реєстрів у системі. Проблема неоднозначності також актуальна для платформ, які забезпечують цифрову архітектуру з декількома блокчейнами. Окрім узгодження баз даних у межах кожного блокчейну, експерти вважають, що необхідно вирішити загальну проблему синхронізації всіх реєстрів. Система електронного уряду потребує абсолютної гарантії того, що будь-яка операція на будь-якому вузлі в будь-який час призведе до однакового результату. Без такої синхронізації всі переваги технології блокчейн будуть зведені до нуля [5, 246].

Крім того, існує ризик ідентифікації користувачів. Тому необхідно створити надійну систему ідентифікації користувачів, бажано на основі біометричних даних, не лише для того, щоб громадяни могли взаємодіяти з блокчейн-платформою, а й для впровадження механізмів управління правами доступу. Доступ до персональних даних також викликає занепокоєння. За словами експертів, будь-хто, хто має доступ до транзакцій, може бачити фінансовий стан користувачів системи. Потрібне законодавство, яке б захищало персональні дані користувачів від зловживань та поширення.

Також має бути вирішене питання достовірності інформації, яку відображають користувачі. На думку експертів, існує можливість навмисної фальсифікації даних, особливо виборчих, не тільки шляхом зміни записів у базі даних, але й шляхом спотворення екранного інтерфейсу. Для захисту від цього система потребує механізму верифікації (перевірки) інтерфейсу, який має бути невід'ємною частиною системи і зберігатися в блокчейні [14].

Окремої уваги заслуговує вирішення питань захисту системи в мережевих інфраструктурах. На думку експертів, все, що відбувається на

сервері, знаходиться у повній владі адміністратора, який є найслабшою ланкою між людським фактором і матеріальною спокусою. Тому функцію контролю за цілісністю Національного реєстру частково покладено на робочу станцію користувача. Для унеможливлення підробки або інших зловживань відповіді сервера на запит, ця відповідь має бути захищена електронним цифровим підписом сервера.

Експерти також зазначають, що розподілені бази даних мають ті ж проблеми, що й централізовані. Зокрема, вони пов'язані з тим, що не всі сценарії можна передбачити заздалегідь при програмуванні системи. Певні дії можуть бути неможливими, оскільки державні службовці не мають до них доступу. Без положень для вирішення таких ситуацій національний реєстр може стати непрацездатним протягом одного дня [18, 169].

Крім того, вартість використання блокчейн-рішень у системі електронного урядування України наразі не опублікована. Однак станом на 3 грудня 2019 року, за даними спеціалізованого порталу (<https://blockchain.info/>), вартість однієї транзакції становить 8,39 доларів США [14].

Таким чином, основними перешкодами для ефективного впровадження систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України є недотримання принципів сумісності при впровадженні систем електронного документообігу, відсутність налагодженої системи електронної взаємодії між органами влади, відсутність уніфікації щодо систем та форматів даних брак стандартів та вимог, відсутність бажання з боку державних службовців, матеріально-технічна інфраструктура подекуди застаріла, мережа не здатна передавати зростаючі обсяги інформації, це довготривалий та дороговартісний процес. Ми вважаємо, що використання технології блокчейн може допомогти вирішити ці проблеми, пов'язані з електронним документообігом, за умови усунення недоліків.

Виходячи з висновків, зроблених у цьому розділі, ми відзначаємо наступні моменти.

Для впровадження електронного документообігу необхідна відповідна

комп'ютерна база, персональні комп'ютери для всіх співробітників, автоматизовані засоби зв'язку між робочими місцями, автоматизовані системи документообігу з використанням програмного забезпечення для переходу на електронний документообіг, а також використання керівниками електронних аналогів для власноручного підпису документів. Необхідна підготовка, послуги та технічне оснащення.

З метою покращення інформаційного забезпечення Покровської районної у місті ради пропонується Програма інформатизації виконавчого комітету Покровської районної у місті ради на 2020-2022 роки. Метою програми є створення необхідних умов для забезпечення громади своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом поширення інформаційних технологій, поглиблення та подальший розвиток інформатизації громади шляхом інтеграції з національною програмою інформатизації України, в результаті чого органи місцевого самоврядування та громада ОТГ і ефективної взаємодії, застосування сучасних інформаційних технологій, сучасних методів і засобів збору, обробки та зберігання інформації, створення умов для побудови інформаційного суспільства.

Для прискорення впровадження електронного документообігу рекомендується використовувати технологію блокчейн. Серед переваг блокчейну - прискорення переходу до прямого діалогу між громадянами та владою, прозорість операцій та взаємний контроль за їх виконанням. Ще однією перевагою блокчейну є біфуркація та прозорість транзакцій. Впровадження цієї технології забезпечує надійну синхронізацію даних, унеможлиблює їх витіснення зовнішнім втручанням, гарантує прозорість і дозволяє здійснювати громадський контроль над системою. Використання технології блокчейн може допомогти районним радам вирішити проблеми, пов'язані з впровадженням та використанням електронного документообігу.

3.3. Пропозиції щодо базових засад побудови комплексної інформаційної системи забезпечення діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради та механізмів її реалізації

На підставі проведеного аналізу фактичного стану інформаційного забезпечення діяльності Покровської районної у м. Кривий Ріг ради та з урахуванням вимог до нього з огляду на поточний стан інформатизації діяльності органів місцевого самоврядування та її розвиток у подальшому, вважаємо за доцільне розробити базові елементи Програми побудови інтегрованої системи інформаційного забезпечення цього органу місцевого самоврядування.

Інтегрована система інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування міста має будуватися відповідно до вимог Статуту Покровської районної у м. Кривий Ріг ради та законів України. У той же час вона повинна бути представлена як системоутворююча частина єдиного інформаційного поля регіону та створювати інфраструктурні та інші передумови для формування підсистем інформаційного простору.

Створення інтегрованої системи інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування міста планується шляхом організації інформаційної взаємодії та інтеграції існуючих інформаційно-обчислювальних систем органів місцевого самоврядування. Розробка такої системи має базуватися на основі спільного формування та використання уніфікованих (єдиних) міських інфраструктурних компонентів (системи інформаційних ресурсів, інформаційно-комунікаційної системи та єдиного організаційно-економічного механізму управління та ведення робіт з інформатизації). Досягнення цієї мети вимагає скоординованого проведення робіт із низки напрямів.

Усі завдання щодо реалізації Концепції інформатизації органів місцевого самоврядування Покровської районної у м. Кривий Ріг ради можуть бути умовно розбиті на дві великі групи:

- власне виробництво, обробка та доставка інформації, інформаційно-

аналітична підтримка процесів прийняття рішень;

- створення та супровід програмно-технічних засобів забезпечення процесів першої групи.

Існуюча система органів місцевого самоврядування Покровського району м. Кривий Ріг є багаторівневою територіально-розподіленою системою органів місцевого самоврядування, пов'язаних як традиційними (паперовими) інформаційними технологіями зі збирання та обробки інформації, так і електронними засобами обробки інформації, що виникає на території міста, а також щодо її обміну та використання. За аналогією та інтегрована система інформаційного забезпечення органів управління містом має будуватися як багаторівнева мережева система колективного користування, призначена для інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування. Виділяються 9 основних функціональних блоків:

- управління соціально-економічним розвитком району;
- управління сферою матеріального виробництва;
- управління фінансово-кредитним комплексом; управління споживчим ринком;
- управління соціально-бюджетним комплексом;
- управління комунальною власністю;
- управління громадською безпекою;
- установча діяльність виконавчих органів місцевого самоврядування;
- управління інформаційним середовищем.

Проведений аналіз інформаційних потреб функціональних блоків показав, що вони мають значні перетину (близько 65%) і, отже, схема, за якої автоматизованій системі кожного органу місцевого самоврядування доводиться індивідуально забезпечувати збирання та зберігання всієї необхідної інформації, має значну надмірність. У той самий час, більшість завдань підсистем функціональних блоків вже реалізується інформаційно - обчислювальними системами різних органів місцевого самоврядування. Виходячи з цього, створення функціонально повної системи на основі

інтеграції існуючих ІТТ ефективніше здійснювати шляхом:

- проведення аналізу на повноту реалізації існуючими ІТТ функцій відповідного блоку;
- забезпечення оперативної інформаційної взаємодії як між різними ІТТ усередині кожного блоку, так і між окремими блоками та зовнішніми абонентами;
- модернізації існуючих (відомчих, галузевих та територіальних) або створення нових функціональних ІТТ для реалізації відсутніх функцій системи.

Основними принципами формування функціонально повної системи є:

- поетапна, збалансована еволюція інтегрованої системи з контрольованими капіталовкладеннями кожному етапі, при забезпеченні практичних результатів для кінцевих користувачів кожному етапі;
- забезпечення одноразовості введення інформації в точках її породження, а також колективного та багаторазового її використання;
- мінімізація дублювання функціональних завдань обробки інформації шляхом визначення підсистеми, відповідальної за її реалізацію та забезпечення всіх споживачів інших підсистем;
- уніфікація та стандартизація завдань та підсистем функціональних блоків та протоколів їх інформаційної взаємодії в однотипних системах одного ієрархічного рівня;
- організація інформаційного забезпечення та взаємодії на основі формування єдиної системи інформаційних ресурсів та використання єдиної системи інформаційно - телекомунікаційної взаємодії;
- використання гнучких інструментальних засобів та модульної структури підсистем та системи в цілому;
- максимальне використання готових (серійно поставляються) програмних та технічних засобів, а також залучення до робіт, на конкурсній основі, професійних та спеціалізованих організацій.

Одночасно можливий розгляд питання створення функціонально повної системи з погляду типізації процесів. З цього боку система має

забезпечити інформатизацію наступних завдань:

Традиційні:

- автоматизація рутинних операцій та перехід на безпаперовий обмін інформацією, у тому числі з органами державної влади та управління області, а також федерального рівня;
- інформаційне та інформаційно-аналітичне забезпечення процесів підготовки та прийняття управлінських рішень;
- оперативне інформаційно - довідкове забезпечення всіх користувачів нормативно - правовими актами федерального та регіонального рівня, що стали актуальними в даний час;
- встановлення прямих (горизонтальних) інформаційних зв'язків між органами місцевого самоврядування міста, із суб'єктами України та із закордонними партнерами міста;
- облік майнових комплексів та природних ресурсів, як об'єктів прав власності;
- подання інформації про діяльність органів місцевого самоврядування міста суб'єктам господарювання та населенню.

Перспективних:

- впровадження перспективних технологій аналізу та моделювання соціально-економічних процесів на території міста;
- організація порівняльних міжрегіональних досліджень в економічній, соціологічній та правовій сферах;
- створення та впровадження систем моніторингу соціально – економічних, соціально – трудових, екологічних, суспільно – політичних та інших процесів на території міста;
- створення інформаційних систем з історичної та культурної спадщини, електронних енциклопедій у технології мультимедіа.

Забезпечення економічної ефективності створення та функціонування системи неможливе без організації накопичення (формування) та використання для інформаційного забезпечення підсистем функціональних блоків та абонентів єдиних автоматизованих інформаційних ресурсів

колективного користування, які є одним із основних інфраструктурних компонентів інформатизації Покровського району й м. Кривий Ріг в цілому. Автоматизовані інформаційні ресурси реалізуються у вигляді міської розподіленої системи баз даних колективного користування та комплексу інформаційних систем локального використання.

Інформаційною магістраллю системи є мережа передачі даних, яка поетапно трансформується у складну комунікаційну інфраструктуру, що дозволяє сотням співробітників органів державної влади та місцевого самоврядування міста обмінюватись інформацією, автоматизувати діловодство, виконувати колективну обчислювальну обробку та спільно використовувати дані.

Загалом структура інформаційних ресурсів колективного використання є ієрархічною багаторівневою системою. Рівні цієї системи збігаються з контурами управління міста, при цьому, на кожному вищому рівні системи інформація має більш агрегований характер (з підстав, що відповідають галузевій приналежності, контуру управління тощо).

1-й рівень - бази даних (далі-БД) первинної інформації про об'єкти та суб'єкти території (кадастри, реєстри, реєстри тощо), необхідної для функціонування конкретних організаційних соціально-економічних структур (контур структурних підрозділів Покровської районної у м. Кривий Ріг ради).

2-й рівень - БД агрегованих показників - інформація, що характеризує стан об'єктів та процесів, що контролюються виконавчим органом місцевого самоврядування (контур структурних підрозділів Покровської районної у м. Кривий Ріг ради).

3-й рівень – БД інтегральних показників – інформація, що характеризує стан процесів соціально – економічного розвитку в цілому (контур представницьких органів місцевого самоврядування та посадових осіб виконавчого органу місцевого самоврядування м. Кривий Ріг).

Для інформаційного забезпечення вирішення завдань інформаційно-аналітичної підтримки прийняття рішень достатньо наявності БД агрегованих та інтегральних показників. Однак для формування та підтримки

в актуальному стані вищеназваних баз, а також, у разі потреби, для більш поглибленого аналізу проблеми, інформаційні підсистеми та абоненти системи повинні мати доступ безпосередньо до БД первинної інформації. Отже, кожна БД, що входить в єдину систему автоматизованих інформаційних ресурсів, у процесі формування власних інформаційних ресурсів є "споживачем" частини інформації сусідніх (по вертикалі та горизонталі) і, в той же час, "постачальником" інформації для інших БД та абонентів системи, цим фундаментом цієї системи є підсистема БД первинної інформації.

Масштабність проблеми, дефіцит фінансових та матеріальних ресурсів та кваліфікованого наукового потенціалу потребують виділення першочергових завдань. На основі аналізу потреб функціональних блоків та стану інформаційних ресурсів Покровської районної у м. Кривий Ріг заради, а також досвіду робіт інших регіонів визначено склад першого етапу, що має першочергову важливість при реалізації системи:

Комплекс загальноміських кадастрів та реєстрів (БД первинної інформації), у складі:

- комплексний територіальний кадастр природних ресурсів (земельні, лісові, водні ресурси, екологія та ін.);
- група реєстрів (юридичних осіб (підприємств), фізичних осіб (населення), адміністративно - територіальних одиниць);
- комплексний територіальний кадастр нерухомості та інфраструктури (інженерних мереж та комунікацій, забудови (житло та нежитлові приміщення), будівельних об'єктів, транспортних магістралей, вулично-дорожніх мереж).

Для забезпечення системи первинною інформацією, яка в даний час належить різним муніципальним, відомчим та державним структурам (МВС, служба зайнятості, органи соціального захисту, податкові органи тощо), необхідні доповнення до законодавства про інформацію, що регулює відносини власників та споживачів такої інформації.

Бази даних агрегованих показників у складі:

- інформаційно-графічна система аналізу регіональної інфраструктури;
- система аналізу господарської та фінансової діяльності підприємств;
- БД нормативно – правових актів України;
- БД нормативно - правових актів Покровської районної у м. Кривий Ріг ради, м. Кривий Ріг, Дніпропетровської обл.;
- БД нормативно – правових актів інших суб'єктів федерації, модельних нормативно – правових актів.

Бази даних інтегральних показників у складі:

системи оперативних показників соціально – економічного розвитку Покровської районної у м. Кривий Ріг ради;

БД показників соціально - економічного розвитку інших міст та регіонів України;

системи електронних бюлетенів департаменту інформаційно-аналітичної роботи

У рамках створення єдиних автоматизованих інформаційних ресурсів передбачається також:

проведення інвентаризації та створення реєстру інформаційних ресурсів та дослідження інформаційних потреб усіх користувачів (суб'єктів інформаційних відносин);

проведення аналізу на сумісність та повноту інформаційного забезпечення функцій відповідних блоків системи та інформаційних потреб користувачів;

відпрацювання засобів захисту інформаційних ресурсів та системи санкціонованого доступу до інформаційних ресурсів абонентів системи;

переведення існуючих (формування нових) БД у режим колективного користування та забезпечення оперативного оновлення (актуалізації), як мінімум, шляхом організації регламентної взаємодії з різними ІТТ підсистем функціональних блоків;

проведення робіт із забезпечення одноразового отримання інформації безпосередньо від її джерела;

модернізація існуючих та створення нових БД з метою забезпечення

інформаційної повноти та актуалізації в автоматизованому режимі, а також для переходу на технологію ведення системи територіально – розподілених БД;

формування біля міста системи інформаційних центрів (спеціалізованих організацій з ведення БД колективного користування), що забезпечує інформаційне обслуговування всіх абонентів (відповідно до їхніх прав).

Основними засадами формування автоматизованих інформаційних ресурсів є:

поетапна, збалансована еволюція системи з контрольованими капіталовкладеннями, забезпечуючи практичні результати, кожному етапі;

забезпечення одноразовості збору інформації шляхом виключення дублювання завдань збору інформації (крім їх дублювання з метою контролю достовірності) та визначення підсистем та оргструктур, відповідальних за її збір та актуалізацію у БД автоматизованих інформаційних ресурсів;

уніфікація інформаційних технологій та стандартизація протоколів взаємодії БД автоматизованих інформаційних ресурсів між собою, з підсистемами функціональних блоків та абонентами системи на базі міської інформаційно – комунікаційної системи;

використання гнучких інструментальних засобів, що використовують технології "клієнт - сервер" та територіально - розподілених БД;

максимальне використання готових (серійно поставляються) програмних та технічних засобів, а також залучення до робіт, на конкурсній основі, професійних спеціалізованих організацій.

Крім створення автоматизованих інформаційних ресурсів колективного користування буде продовжено роботи зі створення інформаційних систем та автоматизованих робочих місць локального застосування. Роботи цього напрямку можна розділити на дві групи:

системи для інформаційного забезпечення найвищих органів влади міста (глава адміністрації міста, міська Дума, адміністрація міста);

системи автоматизації ділових процедур окремих підрозділів

адміністрації міста

Орієнтовні етапи робіт з розвитку міської інформаційно-комунікаційної системи включають:

проведення інвентаризації засобів комп'ютерних комунікацій (ЛВС, абонентських пунктів глобальних мереж, модемів тощо) Покровського району м. Кривий Ріг, з подальшим аналізом сумісності їх між собою та створенням реєстру (БД) засобів комп'ютерних комунікацій та засобів передачі даних системи;

розробка та реалізація інвестиційних проектів (за рахунок бюджетних чи позабюджетних коштів) створення (розвитку) районних телекомунікаційних мереж, що відповідають рекомендаціям протоколів та інтерфейсів МККТТ;

поетапне підключення (організація взаємодії через міжмережні з'єднання) районних телекомунікаційних мереж між собою до обласних, українських та міжнародних мереж;

розробка та узгодження стандартів та визначення (на експертно - конкурсній основі) реалізують їх уніфікованих інформаційних технологій забезпечення та взаємодії підсистем функціональних блоків та абонентів системи між собою та з базами даних зі складу автоматизованих інформаційних ресурсів;

монтаж базових (міського та районного) інформаційно-комунікаційних вузлів міської інформаційно-комунікаційної системи та організація їх взаємодії;

організація взаємодії центрального вузла міської інформаційно-комунікаційної системи з єдиною інформаційно-комунікаційною системою обласних органів державної влади та іншими інформаційними системами державного рівня, а також із центральними інформаційними вузлами інших регіонів та міжрегіональних органів та організацій;

поетапне підключення підсистем функціональних блоків, їх (функціональних) інформаційних вузлів та абонентів до базових інформаційних вузлів відповідного рівня.

Департамент інформаційно – аналітичної роботи Покровської районної у м. Кривий Ріг ради здійснює інформаційно – аналітичне забезпечення зазначених органів місцевого самоврядування міста шляхом видання наступних матеріалів:

щомісячний інформаційно – аналітичний бюлетень про діяльність адміністрації міста;

щоквартальний бюлетень про соціально - економічну ситуацію у місті;

щомісячний огляд нових надходжень до бібліотеки департаменту інформаційно-аналітичної роботи;

тематичні аналітичні записки, доповіді та інші матеріали. У проектах нормативно-правових актів передбачатимуться спеціальні розділи з інформаційної безпеки, обов'язки посадових осіб щодо забезпечення захисту інформації.

Організацію та координацію робіт у сфері інформатизації здійснює департамент інформаційно-аналітичної роботи. Департамент інформаційно - аналітичної роботи забезпечує інтеграцію інформаційних ресурсів Покровської районної у м. Кривий Ріг задля формування загального інформаційно-логічного, програмно - технічного та телекомунікаційного середовища обробки та обміну інформацією.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Інформаційне забезпечення державного та місцевого самоуправління має дозволяти вводити, обробляти, зберігати, отримувати необхідну інформацію залежно від конкретно ухваленого управлінського рішення. При цьому, природно, необхідний ретельний відбір з усієї інформаційної сукупності тільки тих відомостей, які в потрібний момент і в потрібному обсязі потрібні для більш ефективного управління і потребують постійного вдосконалення всієї системи інформаційного забезпечення на основі сучасних інформаційних технологій, що включають насамперед задану послідовність операції аналізу, збору, введення, передачі, зберігання, впорядкування, пошуку, обробки, перетворення та розподілу інформації, що виробляються в автоматизованій інформаційній системі на основі використання потенціалу та ресурсів програмно-апаратних засобів обчислювальної техніки, зберігання та видачі інформації.

Задля справедливості треба констатувати, що на сьогодні в органах місцевого самоврядування об'єктивна потреба в актуальній, цільовій та достовірній інформації, на жаль, далека від належного задоволення. На рівні державного управління дуже недостатній рівень комп'ютеризації місцевих органів, що використовують нерідко недостатньо високу технологію, застарілі методи та навички роботи з інформацією.

Важливою проблемою в державному та муніципальному управлінні є забезпечення повноти, достовірності та якості інформації, що надходить з місць. Низька якість, насамперед обліково-реєстраційної роботи на місцевому муніципальному рівні відбивається на повноті, достовірності та своєчасності підготовки, необхідної для управлінської діяльності інформації.

Під інформаційним забезпеченням слід розуміти певну (цілеспрямовану) діяльність з розробки, організації функціонування та вдосконалення інформаційних систем, спрямовану на організацію забезпечення суб'єкта сукупністю відомостей у вигляді систематизованої інформації, необхідної йому як суб'єкту управління для здійснення

покладених на нього завдань та функцій управління.

Питання інформаційного забезпечення державного та місцевого самоуправління займають особливе місце в системі управління, оскільки будь-яке поспішне чи неправильне управлінське рішення, яке приймається при нестачі інформації, особливо в позаштатних, екстремальних ситуаціях, може призвести до небажаних наслідків.

Інформаційне забезпечення державного та місцевого самоуправління має базуватися на основі насамперед стратегічної державної політики, що відображає загальнонаціональні інтереси країни, що забезпечує її розвиток та міжнародну безпеку.

Ефективність управлінської інформації є основним показником як інформаційних якостей управлінських рішень, і якості інформаційного забезпечення державного та місцевого самоуправління загалом.

У дослідженні показано організаційне забезпечення інформаційної роботи в Покровській районній у місті Кривому Розі раді. Показано, що важливе місце в діяльності районної ради займає робота з розпорядчими документами. Важливе місце в системі управління інформацією займає відділ інформаційно-програмного забезпечення районної ради, основними завданнями якого є розвиток інформаційних технологій, систем та мереж, реалізація технічної політики з питань безпеки передачі даних.

У роботі проаналізовано види інформаційного забезпечення діяльності Покровської районної у місті Кривому Розі ради. Інформаційне забезпечення діяльності районної у місті ради здійснюється відповідно до Програми інформаційно-аналітичного та ресурсного забезпечення діяльності районної у місті ради на 2018-2019 роки. Як свідчить аналіз документів, що надійшли до районної у місті ради у 2018 році, найбільша частка документів припадає на обласну державну адміністрацію. Далі йдуть документи від підприємств, установ та організацій, а також від громадян. Невелика кількість документів надходить від Кабінету Міністрів України та рад різних рівнів. Важливо зазначити, що районна рада розпочала процес створення системи електронного документообігу на базі системи електронного документообігу

"АСКОД". Водночас зросла роль відділу з загальних питань, і необхідно забезпечити єдині процедури діловодства та документообігу в районній раді відповідно до Інструкції з діловодства в районній раді, Регламенту районної ради та інших нормативно-правових актів. У статті вказується на психологічні бар'єри на шляху використання сучасних інформаційних технологій працівниками районної ради, які пов'язані з відсутністю компетентного методичного супроводу розробки, зручних інтерфейсів та цільового навчання.

Проведено оцінку ефективності використання інформаційних технологій у Покровській районній у місті Кривому Розі раді. Дослідження виявило, що в районній у місті раді обіг документів переважно на паперових носіях займає багато часу та призводить до значних витрат адміністративних ресурсів. Комп'ютерна обробка документів та звернень, що надходять до районної ради, дозволила б заощадити час та пришвидшити обробку інформації. Економія досягається за рахунок скорочення часу, що витрачається на ручну обробку даних та сервісні функції (передача, копіювання), обробку документів та пошук необхідних документів, а також повторне використання документів. У районній раді приблизно 54% робочого часу працівників витрачається на управління документами. Дослідження документообігу в районній раді виявило основні недоліки паперової технології: приблизно 15% документів втрачається, до 30% робочого часу витрачається на пошук інформації, робиться велика кількість копій (до 19%). Впровадження систем електронного документообігу в районних радах дозволило підвищити ефективність роботи різних категорій користувачів. Аналіз організаційного забезпечення показує, що електронний документообіг Покровської районної у місті Кривому Розі ради не відповідає сучасним вимогам, надмірно ускладнює розсилку документів і не сприяє спрощенню роботи організації.

Визначено шляхи оптимізації структури та функціонування управління інформаційними технологіями в органах місцевого самоврядування. Основними перешкодами для ефективного впровадження систем

електронного документообігу органами місцевого самоврядування України є: недотримання принципів сумісності при впровадженні систем електронного документообігу; відсутність налагодженої системи електронної взаємодії між органами влади; відсутність єдиних стандартів та вимог до систем та форматів даних. Результати дослідження свідчать, що основними перешкодами є: недостатня готовність державних службовців, застаріла матеріально-технічна база, нездатність мережі впоратися зі зростаючим обсягом інформації, тривалі процедури сертифікації, а також той факт, що системи електронного документообігу не впроваджувалися в українських муніципалітетах.

З метою покращення інформаційного забезпечення Покровської районної у місті ради кривого Рогу було запропоновано програму інформатизації виконавчого комітету Покровської районної у місті ради кривого Рогу на 2020-2022 роки. Метою програми є створення необхідних умов для забезпечення громади своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом поширення інформаційних технологій, поглиблення та подальшого розвитку інформатизації громади шляхом інтеграції з національною програмою інформатизації України, результатом чого є своєчасне, достовірне та повне інформування органів місцевого самоврядування та громади ОТГ та створити умови для ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування та громади ОТГ, застосування сучасних інформаційних технологій, сучасних методів і засобів збору, обробки та зберігання інформації, побудови інформаційного суспільства.

Запропоновано організаційно-методичне забезпечення впровадження веб-технологій управління інформацією в адміністративних органах влади 5. рекомендує використовувати технологію блокчейн для прискорення впровадження електронного документообігу. Серед переваг блокчейну - прискорений перехід до прямого діалогу між громадянами та владою, прозорість операцій та взаємний контроль за їх виконанням. Переваги блокчейну також полягають у біфуркації та прозорості транзакцій. Впровадження цієї технології забезпечує надійну синхронізацію даних,

унеможливує їх витіснення зовнішнім втручанням, гарантує прозорість і дозволяє здійснювати громадський контроль над системою. Використання технології блокчейн може допомогти районним радам вирішити проблеми, пов'язані з впровадженням та використанням електронного документообігу.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августин Р.Р., Богач Ю. А. Управління інформаційними зв'язками : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2013. 241 с.
2. Августин Р.Р., Богач Ю.А. Адміністрування інформаційно-комунікативних технологій в умовах динамічного зовнішнього середовища. Наука молода. 2012. Випуск 18. С. 9-13.
3. Августин Р.Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу. Збірник матеріалів доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю «Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства». Тернопіль, 2013. С.104-107
4. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень : проблеми теорії, методології, практики : монографія. К. : УАДУ, 2016. 328 с.
5. Баранов О.А., Попова І. М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. Університетські наукові записки. 2017. № 2. С. 242-247.
6. Бережной О. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття ефективних управлінських рішень. Актуальні проблеми економіки. 2014. № 9 (39). С. 25-29.
7. Блокчейн в земельному кадастрі України: позитивні моменти і підводні камені. URL : <https://forklog.com/blokchejn-v-zemelnom-kadastre-ukrainy-polozhitelnye-momenty-i-podvodnye-kamni/>
8. Бутко М. П. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Науково-технічна інформація : наук.-практ. журн. 2012. № 1. С. 3-5.
9. Воронков І. В. Проблеми інтеграції системи баз даних для інформаційно-аналітичного забезпечення. Науково-технічна інформація : наук.-практ. журнал. 2014. № 3. С. 10-14.
10. Галаган Л. Інформаційне забезпечення як метод діяльності органів державної влади. Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. 2011. Вип. 32. С. 149-153.

11. Двойленко І. В. Вирішення типових проблем впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах державної влади. Державне управління: теорія і практика. 2018. №1 (7). URL : <http://academy.gov.ua>.
12. Делія Ю. В. Інформаційне забезпечення органів публічного управління в процесі побудови правової держави : адміністративно-правовий аспект. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2013. № 1(2). С. 157162.
13. Державне управління в Україні : наукові, правові, кадрові та організаційні засади : навч. посіб. / Н. Р. Нижник та ін. Л.: Вид-во Нац. ун-ту «Львів. політехніка», 2012. 352 с.
14. Державний земельний кадастр перейшов на технологію блокчейн. URL : <https://ti-ukraine.org/news>
15. Дегтяр А. О. Державно-управлінські рішення : інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення. Х. : ХарPI НАДУ «Магістр», 2014. 224 с.
16. Дітковська М. Формування інформаційного забезпечення в системі державного управління : автореф. дис... канд. наук з держ. упр. К., 2018. 20 с.
17. Дяченко Н. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2013. Вип. 2. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Patp_2013_2_14.pdf.
18. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов та ін. К. : Поліграф-Плюс, 2017. 254 с.
19. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 9 : Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 64 с.
20. Електронний документообіг та захист інформації : навч. посіб. / за ред. Н.В. Грицяк. К. : НАДУ, 2015. 84 с.
21. Захарова І. В. Організація інформаційно-аналітичного забезпечення

- регіональних органів державного управління. Державне управління і право: зб. наук. праць : у 2-х ч. К., 2016. Вип. 1. С. 42-51.
22. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади : навч. посіб. / за ред. В. М. Дрешпака. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2014. 160 с.
23. Інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності посадових осіб органів державної влади та місцевого самоврядування : навч.-метод. матеріали / уклад. : О. Д. Брайченко та ін. К. : НАДУ, 2015. 72 с.
24. Карпенко О. Визначення та етапи розвитку електронних послуг державного управління в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013р. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2013. С. 41-44.
25. Кисельов В. Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та вдосконалення інформаційного забезпечення в системах державного управління як нові стратегії адміністративних перетворень. Наукові розвідки з державного та місцевого самоуправління. 2015. Вип. 1. С. 348-361.
26. Кобелєв О. М. Еволюція інформаційно-аналітичних технологій. Вісник Харківської державної академії культури: зб. наук. пр. Харків : ХДАК, 2019. Вип. 26. С. 108-117.
27. Коломієць Є. В. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів виконавчої влади в контексті проблем державного управління. Державне будівництво. 2014. № 1. С. 1-8.
28. Концепція національної інформаційної політики. URL : <http://w1.c1rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc41?pf3511=13798>.
29. Клапків А.І. Інформаційне забезпечення діяльності органу місцевого самоврядування. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки: зб. матеріалів доп. всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною участю, м. Тернопіль, 15 травня 2020 р. Тернопіль, 2019. Ч.2. С. 334-338.

- 30.Копійка О. В. Інформаційна підтримка управлінських рішень в системі органів виконавчої влади. Науково-технічна інформація : наук.-практ. журнал. 2017. № 2. С. 6-12.
- 31.Корнійчук О. Інформаційна діяльність місцевих органів виконавчої влади (на прикладі Рівненської та Хмельницької областей): автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. Л., 2015. 20 с.
- 32.Крутий О. М. Діалогова взаємодія органів влади та громадськості як умова демократизації державного управління : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. Х., 2010. 36 с.
- 33.Курташова І. В. Електронний документообіг і його особливості. Актуальні проблеми економіки. 2019. № 3. С. 231-237.
- 34.Лопушинський І. Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України. Публічне управління: теорія та практика. 2011. № 2 (6). - С. 60-68. URL : <http://kbuara.kharkov.ua>.
- 35.Луценко С. М. Механізми інформаційного забезпечення публічної влади в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. Запоріжжя, 2011. 20 с.
- 36.Мартиненко Є.В. Архітектура та безпека електронного уряду в ЄС : Аналітичний огляд URL : [http://itsway.kiev.ua/eGov_1 .pdf](http://itsway.kiev.ua/eGov_1.pdf).
- 37.Матвієнко О. В. Основи організації електронного документообігу : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2018. 111 с.
- 38.Машкаров Ю. Г. Електронне місто - інформатизація місцевого самоврядування (на прикладі м. Харкова). Актуальні проблеми державного управління. 2012. № 1. С. 26-35.
- 39.Медведева В. Шляхи вдосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення владних структур. Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. 2019. Вип. 25. С. 155-160.
- 40.Менеджмент : навч. посіб. / М. М. Шкільняк, О. Ф. Овсянюк-Бердадіна, Ж. Л. Крисько, І. О. Демків. Тернопіль : КРОК, 2017. 252 с.
- 41.Неліпа Д. В. «Урядування в мережі»: державно-управлінське ноу-хау Європейського Союзу. Науковий вісник Академії місцевого самоуправління. Серія : Управління. 2013. Вип. 4. С. 50-58.

42. Нестеренко О. В. Концептуальна модель інформаційно-аналітичної системи органа державної влади. Інформаційні технології і системи. 2013. Т. 6, № 1-2. С. 46-53.
43. Олуйко В. Інформаційне забезпечення державної служби. Менеджер. 2013. № 2 (24). С. 12-17
44. Писаренко В.П. Переваги електронного документообігу в діяльності органів державної влади та проблеми впровадження. Харків: ДокНаукДержУпр, 2012. С. 31-35.
45. Приймак Ю. Ю. Механізми управління національними інформаційними ресурсами України в електронному урядуванні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. К., 2012. 20 с.
46. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. №852-IV. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
47. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
48. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1453. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua>.
49. Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 р. № 1134. URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1134-2012-%D0%BF>.
50. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1452: зі змінами. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п>.
51. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ

- Міністерства юстиції України від 11 листоп. 2014 р. № 1886/5. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14>.
- 52.Про затвердження Порядку роботи з електронними документами через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади з використанням електронного цифрового підпису : наказ Міністерства юстиції України від 1 листопада 2012 р. № 1600/5. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua>.
- 53.Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: наказ Міністерства юстиції України від 18 черв. 2015 р. № 1000/5. URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>.
- 54.Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1453. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF>.
- 55.Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : закон України від 05.07.1994р. № 80/94-ВР. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр>
- 56.Про захист персональних даних : закон України № 2297-VI від 01. 06. 2010 р. Відомості Верховної Ради України. 2010. № 34. С. 481. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.
- 57.Про інформацію : закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
- 58.Про місцеві державні районної ради : закон України від 09.04.1999 №586-ХРВ (Із змінами, внесеними згідно із Законом №650-УПІ від 01.09.2015). Відомості Верховної Ради України. 1999. № 20. Ст. 190.
- 59.Про науково-технічну інформацію : закон України № 3322-XII від 25. 06. 1993 р. Відомості Верховної Ради України. 1993. № 33. С. 345. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3322-12>.
- 60.Про доступ до публічної інформації : закон України від 13.01.2011 №2939-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

61. Про Національну програму інформатизації : закон України № 74 / 98-ВР від 04. 02. 1998 р. Відомості Верховної Ради України. 1998. № 27-28. С. 181. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>.
62. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні у 2007-2015 роки : закон України № 537-V від 09. 01. 2007 р. Відомості Верховної Ради України. 2007. №12. С. 102. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.
63. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: закон України № 539 / 97-ВР від 23. 09. 1997 р. Відомості Верховної Ради України. 1997. №49. С. 299. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>.
64. Про соціальний діалог в Україні : закон України № 2862-VI від 23.12.2010 р. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 28. С. 255. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>.
65. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
66. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. № 634. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
67. Про телекомунікації : закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>.
68. Проект Концепції формування та функціонування інформаційно-аналітичної системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування. URL : http://kmu.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=34783.
69. Про створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 р.

№718. URL : [http s ://zakon. rada. gov. ua/laws/show/718-2013-%D0%BF](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/718-2013-%D0%BF).

- 70.Соколов А. Інформаційні технології в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 5. С. 86-88.
- 71.Avhustyn R., Pasichnyk R., Susla M., Honchar L. Mathematical models of websites attendance and methods of its improvement. Experience of Designing and Application of CAD Systems in Microelectronics (CADSM), 2017 14th International Conference The, 375