

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ
НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра Права та публічного управління

ДО ЗАХИСТУ ДОПУЩЕНА

Зав.кафедрою _____

к.ю.н.доцент, Гулевська Г.Ю.

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ В УМОВАХ
ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

Виконав:

ст. гр. ПУА-112м

(підпис)

С.В. Святенко

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник:

к.т.н., доц.

(підпис)

Н.Г. Магар

(прізвище та ініціали)

Запоріжжя

2024

ПРАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра публічного управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою _____

к.ю.н., доцент Гулевська Г.Ю.

«___» _____ 20__ р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

Студенту гр. ПУА–112м, спеціальності «Публічне управління та адміністрування»

Святенко Сергію Володимировичу

1. Тема: Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства

затверджена наказом по інституту «___» _____ 20__ р. № _____

2. Термін здачі студентом закінченої роботи: «___» _____ 20__ р.

3. Перелік питань, що підлягають розробці:

1. Вивчити теоретичні основи публічного управління та адміністрування

2. Дослідити сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства

3. Проаналізувати правові аспекти публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні

4. Провести порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за провідними світовими методиками

5. Проаналізувати ефективність електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства

6. Оцінити доступність та якість онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління

7. Визначити шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду

8. Дослідити слабкі сторони та розробити заходи щодо удосконалення якості онлайн-сервісів на прикладі Криворізької міської ради та її виконавчого комітету

4. Календарний графік підготовки кваліфікаційної роботи

| № етапу | Зміст | Терміни виконання | Готовність по графіку %, підпис керівника | Підпис керівника про повну готовність етапу, дата |
|---------|--|---------------------|---|---|
| 1 | 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 | 18.12.23-23.12.23 | | |
| 5 | Перевірка кваліфікаційної бакалаврської (магістерської) роботи на оригінальність | 18.12.23-23.12.23 | | |
| 6 | Доопрацювання кваліфікаційної магістерської роботи, підготовка презентації, отримання відгуку керівника і рецензії | 25.12.23-06.01.24 | | |
| 7 | Попередній захист кваліфікаційної магістерської роботи | 08.01.24-13.01.24 | | |
| 8 | Подача кваліфікаційної магістерської роботи на кафедру | за 3 дні до захисту | | |
| 9 | Захист кваліфікаційної магістерської роботи | 15.01.24-20.01.24 | | |

Дата видачі завдання « ___ » _____ 20__ р.

Керівник кваліфікаційної магістерської роботи

_____ (підпис)

Н.Г. Магар
(прізвище та ініціали)

Завдання отримав до виконання

_____ (підпис)

С.В. Святенко
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна магістерська робота містить 114 сторінок, вісімнадцять таблиць, 41 рисунок, 53 бібліографічних посилання, чотири додатки.

Метою магістерської роботи є дослідження ефективності публічного управління в контексті сучасних вимог і потреб інформаційного суспільства.

Об'єктом дослідження є процес публічного управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства.

Предметом дослідження є організація, функціонування та ефективність публічного управління і адміністрування у контексті зростаючої важливості та впливу інформаційних технологій та цифровізації.

Досягнення поставленої мети в роботі було вирішено наступні завдання: вивчено теоретичні основи публічного управління та адміністрування; досліджено сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства; проведено аналіз правових аспектів публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні; проведено порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за провідними світовими методиками; проаналізовано ефективність електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства; здійснена оцінка доступності та якості онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління; визначено шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду; досліджено слабкі сторони та розробити заходи щодо удосконалення якості онлайн-сервісів на прикладі Криворізької міської ради та її виконавчого комітету.

E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX, LOCAL ONLINE SERVICE
INDEX, ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ,
ПУБЛІЧНЕ АДМІНІСТРУВАННЯ

ЗМІСТ

| | |
|--|-----|
| ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ | 6 |
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА | 10 |
| 1.1. Теоретичні основи публічного управління та адміністрування | 10 |
| 1.2. Сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства | 20 |
| 1.3. Правові аспекти публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні | 26 |
| РОЗДІЛ 2. ІНДИКАТИВНИЙ АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І АДМІНІСТРУВАННЯ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙ- НОГО СУСПІЛЬСТВА | 33 |
| 2.1. Порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за методикою WGI | 33 |
| 2.2. Аналіз ефективності електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства | 53 |
| 2.3. Оцінка доступності та якості онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління | 63 |
| РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НА ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОМУ ТА МУНІЦИПАЛЬНОМУ РІВНЯХ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА | 79 |
| 3.1. Шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду | 79 |
| 3.2. Слабкі сторони та заходи щодо удосконалення якості онлайн- сервісів Криворізької міської ради та її виконавчого комітету | 88 |
| ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ | 103 |
| ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 109 |
| ДОДАТКИ | 115 |

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ
І ТЕРМІНІВ

| Скорочення | Повна назва | Пояснення/переклад |
|-------------------|--|---|
| EGDI | E-Government Development Index | Індекс розвитку електронного врядування |
| EPART | E-Participation Index | Індекс електронної участі |
| GRICS | Governance Research Indicator Country Snapshot | Короткий огляд показників дослідження управління в країні |
| HCI | Human Capital Index | Індекс людського капіталу |
| LGQ | Local Government Questionnaire | |
| LOSI | Local Online Service Index | Індекс місцевих онлайн сервісів |
| MOU | Memorandum of Understanding | Меморандум про взаєморозуміння |
| OSI | Online Service Index | Індекс онлайн-сервісів |
| TII | Telecommunication Infrastructure Index | Індекс телекомунікаційної інфраструктури |
| UN | United Nations | Організація об'єднаних націй |
| UAE | The United Arab Emirates | Об'єднані Арабські Емірати |
| USA | The United States of America | Сполучені Штати Америки |
| WGI | Worldwide Governance Indicators | Світові індикатори управління |

ВСТУП

Актуальність теми. В епоху стрімкого розвитку технологій і впровадження інформаційних систем, публічне управління переживає суттєві зміни. Це вимагає нових підходів до управління, адаптації до цифрової ери та впровадження інноваційних рішень. Актуальність теми полягає в розумінні впливу інформаційного суспільства на публічне управління та адміністрування, розробці стратегій адаптації до нових викликів і можливостей, а також вдосконаленні ефективності управлінських процесів.

Дослідження цієї теми спрямоване на розуміння та аналіз тенденцій цифрової трансформації у публічному управлінні. Воно має на меті виявлення можливостей оптимізації управлінських процесів та забезпечення ефективної взаємодії держави з громадянами в умовах постійних технологічних змін.

Інформаційні технології прискорюють обмін інформацією, дозволяють забезпечити більшу доступність послуг для громадян та оптимізувати процеси управління.

Огляд літератури на тему дослідження. Дослідження сутності публічного управління та адміністрування цікавило багатьох як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників: такими як В. Вільсон, М. Вебер, П. Друкер, А. Файоль, Г. Букерт, К. Полліт, В. Мартиненко, В. Тертичка, О. Лазор, О. Оболенський, В. Бакуменко, Ю. Шаров та інші. В той же час значний внесок у розвиток концепції інформаційного суспільства внесли багато науковців, включаючи Т.Умесао, Ф.Махлупа, М.Пората, П. Серван-Шрайбера, Т.Стоун'єра, Н. Лумана, Р.Катца, А. Турена, М. Хоркхаймера, Й. Масуду, А. Тоффлера, М. Понятовського, Д. Белла, Ю. Хабермаса, М. Мак-Люена тощо. Вони розглядали інформаційне суспільство як ключову характеристику конкретної форми постіндустріального суспільства. Ці вчені

вбачали розвиток потужних та високотехнологічних глобальних інформаційних мереж як основний стимул виникнення такого суспільства.

Мета та завдання дослідження. Метою магістерської роботи є дослідження ефективності публічного управління в контексті сучасних вимог і потреб інформаційного суспільства.

Досягнення поставленої мети потребує вирішення наступних завдань:

- вивчити теоретичні основи публічного управління та адміністрування;
- дослідити сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства;
- проаналізувати правові аспекти публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні;
- провести порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за провідними світовими методиками;
- проаналізувати ефективність електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства;
- оцінити доступність та якість онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління;
- визначити шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду;
- дослідити слабкі сторони та розробити заходи щодо удосконалення якості онлайн-сервісів на прикладі Криворізької міської ради та її виконавчого комітету.

Об'єктом дослідження є процес публічного управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства.

Предметом дослідження є організація, функціонування та ефективність публічного управління і адміністрування у контексті зростаючої важливості та впливу інформаційних технологій та цифровізації.

Для досягнення визначеної мети у роботі використовувались такі методи дослідження: інтердисциплінарний метод, що враховує взаємозв'язок публічного управління з різними сферами суспільства: технологічними

інноваціями, соціальними та економічними процесами. Також під час дослідження було застосовано інструментарій системного аналізу; порівняльного аналізу; структурного, часового аналізу та факторного аналізу.

Наукова новизна дослідження роботи полягає у розробці методичного підходу до оцінки інтегрального показника якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади.

Інформаційною базою дослідження є Закони України та інші нормативні документи загальнодержавного і місцевого рівнів; статистичні та аналітичні дані Організації Об'єднаних Націй, Світового банку; публікації провідних світових та вітчизняних науковців у сфері публічного управління і адміністрування та інформаційного суспільства; результати власних авторських досліджень.

Практичне значення отриманих результатів полягає в розширенні методичного інструментарію щодо оцінки якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади та розробці практичних рекомендацій щодо покращення рівня публічного управління в контексті комунікацій і онлайн технологій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

1.1. Теоретичні основи публічного управління та адміністрування

Публічне управління та адміністрування є основою ефективної роботи держави, оскільки вони визначають способи, за якими уряд взаємодіє з громадянами та здійснює владу. Ці терміни не лише відображають процеси керівництва та управління, а й створюють фундаментальні засади для відносин в суспільстві.

У 1887 році майбутній двадцять восьмий президент США, Вудро Вільсон, вперше увів терміни «публічне адміністрування» і «публічне управління» в своєму есе «The Study of Administration» [1, с. 197-222]. Ця праця стала основою для створення окремого наукового й освітнього напрямку, який згодом отримав подальший розвиток.

У своїй науковій праці Вудро Вільсон висловлював ідею, що метою адміністративної науки є визначення, насамперед, суті урядової діяльності, а також методів її ефективного здійснення з мінімальними фінансовими та енергетичними затратами.

У сучасній англійській літературі терміни «public administration» («публічне адміністрування») та «public management» («публічне управління») часто використовуються для опису системи управління державними справами. Однак, існує певна різниця у їхньому значенні згідно контексту:

- європейський підхід, де публічне адміністрування («public administration») інтерпретується як державне управління.
- американський, згідно якого роблять відмінність між поняттями державного управління («public administration») та публічного управління («public management»). Так термін «public administration» зазвичай стосується

внутрішніх процесів управління урядовими структурами. Він охоплює аспекти, пов'язані з управлінням державними органами, такими як організаційна структура, управління персоналом, бюджетування, політика, планування та виконавча діяльність. Термін «public management» («публічне управління») частіше асоціюється з більш широким спектром аспектів управління урядовими справами. Він охоплює стратегічне планування, прийняття рішень, ефективне використання ресурсів, інновації та політичні аспекти управління публічними організаціями та процесами.

Але, у багатьох випадках, обидва терміни можуть використовуватися як синоніми і бути взаємозамінними, хоча деякі дослідники вказують на те, що «public management» може бути більш орієнтованим на стратегічне управління та політичні аспекти, тоді як «public administration» може бути більш спрямованим на адміністративні та виконавчі функції [2].

З точки зору практичного аспекту, то поняття «публічне управління» зазвичай охоплює більш широкий спектр аспектів, включаючи стратегічне планування, прийняття рішень, організаційну культуру, інновації, а також ефективне використання ресурсів у державному секторі.

В той же час поняття «публічне адміністрування» характеризує більш технічний підхід, воно може бути більш спрямоване на конкретні аспекти управління, такі як виконавча діяльність, робота з персоналом, адміністративні процеси та практичні аспекти управління державними органами.

З точки зору теоретичних аспектів у багатьох випадках «публічне управління» може включати в себе теоретичні концепції, стратегії управління, методи дослідження та вивчення систем управління у сфері публічного сектору, в той час як «публічне адміністрування» може бути більш практично зорієнтованим на конкретні аспекти управління державними органами.

Дослідження сутності публічного управління цікавило багатьох як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Вітчизняні вчені, такі як

В. Мартиненко, В. Тертичка, О. Оболенський, В. Бакуменко, О. Лазор, Ю. Шаров та інші, досліджували цю проблему поряд з відомими зарубіжними науковцями, такими як В. Вільсон, М. Вебер, П. Друкер, А. Файоль Г. Букерт, , К. Полліт та інші.

Отже, для подальшого розуміння основ публічного управління та адміністрування, розглянемо сутність та взаємозв'язок цих двох понять.

Таблиця 1.1 – Тлумачення терміну «публічне управління»

| Автори | Тлумачення публічного управління |
|----------------------------|--|
| В. Вільсон | Публічне управління - це детальне і систематичне виконання публічного права. Кожне окреме застосування загального права є актом управління [1, с. 213] |
| Д. Кілінг | Публічне управління – це пошук у найкращий спосіб використання ресурсів задля досягнення пріоритетних цілей державної політики [3, с. 15]. |
| К. Поллітт | Публічне управління може вживатися у щонайменше трьох основних значеннях [4, с. 12-13].: 1) діяльність державних службовців і політиків; 2) структури і процедури органів державної влади; 3) системне вивчення чи то діяльності, чи то структур та процедур. |
| Дж.М. Пріфінер, Р. Пристюс | Публічне управління – це управління організацією та напрямком людських і матеріальних ресурсів для досягнення бажаних цілей [5]. |
| Джей М.Шавріц | Публічне управління – це галузь практики та теорії, яка є ключовою для публічного адміністрування та зосереджена на внутрішній діяльності державних установ, зокрема на вирішенні таких управлінських питань, як контроль, керівництво, планування, організаційне забезпечення, забезпечення інформаційними технологіями, управління персоналом, та оцінка ефективності [6]. |
| Н. Філіпова | Публічне управління - це щось більше, ніж просто набір загальних інструментів управління, публічне управління вивчає взаємодію між політичною системою, державним сектором, співвідношення муніципальних, державних та народних інтересів із залучення суспільства до механізму контролю всіх органів влади [7]. |

В таблиці 1.1 наведено підходи до тлумачення терміну «публічне управління», що дозволяє скласти уяву про напрямок розвитку наукової думки з цього питання.

Таким чином, можна підсумувати, що публічне управління охоплює усі аспекти державної діяльності, спрямовані на забезпечення ефективного функціонування держави та задоволення потреб громадян. Це включає в себе не лише органи влади, а й неприбуткові організації, які виконують певні функції у сфері громадських послуг та управління. Також публічне управління визначається як система керівництва та організації ресурсів уряду для досягнення стратегічних цілей та вирішення суспільних проблем. Це включає в себе планування, координацію, контроль, оцінку та прийняття рішень, спрямованих на підтримку громадського інтересу.

В той же час, публічне адміністрування репрезентує системну діяльність публічних адміністрацій, спрямовану на взаємодію з фізичними та юридичними особами, з метою забезпечення реалізації норм законодавства та здійснення ключових функцій: планування, яке визначає пріоритетні напрямки розвитку, створення умов для інтересів учасників взаємодії, розподіл обов'язків і делегування повноважень, співпрацю, координацію дій, моніторинг, а також контроль результатів [8, с. 77-78].

Термін «публічне адміністрування» широко поширився останніми роками, передбачаючи надання адміністративних послуг на європейському рівні через впровадження демократичних принципів управління. Публічне адміністрування акцентує увагу на виконавчих функціях уряду, забезпечуючи виконання законів та політик, розроблених політичними структурами.

В таблиці 1.2 представлено підходи до тлумачення терміну «публічне адміністрування».

Таблиця 1.2 – Тлумачення терміну «публічне адміністрування»

| Автори | Тлумачення публічного адміністрування |
|--|--|
| В. Вільсон | Публічне адміністрування – це галузь бізнесу. Воно віддалене від поспіху та політичних баталій; воно в більшості випадків стоїть осторонь навіть від дискусійних питань конституційних досліджень. Але в той же час адміністрування піднесе набагато вище рутинного рівня простих технічних деталей через те, що через свої вищі принципи воно безпосередньо пов'язане з постійними сентенціями політичної мудрості, незмінними істинами політичного прогресу. |
| В. Мартиненко | Публічне адміністрування є формою реалізації публічного управління, яке здійснюють представницькі органи демократичного врядування через свої виконавчі структури [9, с. 20-21]. |
| Енциклопедія державного управління | Публічне адміністрування є різновидом управлінської діяльності інституцій публічної влади, завдяки якій держава та громадянське суспільство забезпечують самокерованість усієї суспільної системи та її розвиток у певному, визначеному напрямку [10]. |
| А. Дегтяр, О. Дегтяр, Х. Калашнікова, М. Гнатенко | Публічне адміністрування – це цілеспрямована взаємодія публічних адміністрацій з юридичними і фізичними особами з приводу забезпечення реалізації законів та виконання основних функцій: орієнтуючого планування, яке визначає бажані напрями розвитку, створення правових, економічних та інших умов для реалізації інтересів учасників взаємодії, розподілу праці, кооперування та координування діяльності, а також моніторинг результатів [11] |
| Глосарій Програми розвитку ООН | Публічне адміністрування – це галузь практики та теорії, яка є ключовою для публічного адміністрування та зосереджена на внутрішній діяльності державних установ, зокрема на вирішенні таких управлінських питань, як контроль, керівництво, планування, організаційне забезпечення, забезпечення інформаційними технологіями, управління персоналом, та оцінка ефективності [12]. |
| Т. Семенчук | Публічне адміністрування – це метод управління, який з одного боку забезпечує надання суспільству послуг щодо законодавства, з іншого боку - реалізацію обраного типу політики, яку втілюють державні службовці, яким було делеговано повноваження під час волевиявлення народу на виборах, як в межах країни так і закордоном, у всіх напрямках її прояву [13]. |

В результаті аналізу підходів у таблиці 1.2 можна зазначити, що, хоча є різні тлумачення публічного адміністрування, для всіх дослідників це поняття тісно пов'язане з функціями держави та виконавчої влади.

Також важливо враховувати, що поняття «публічне» охоплює більше аспектів, ніж «державне», тоді як «управління» значно ширше за «адміністрування». Взаємозв'язок між публічним управлінням, публічним адмініструванням та державним управлінням можна схематично представити наступним чином (рис. 1.1):

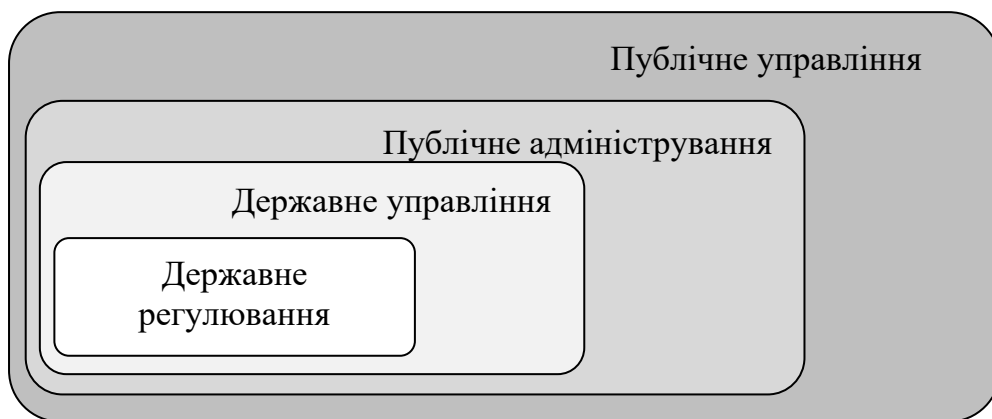


Рисунок 1.1 – Взаємозв'язок термінів «публічне управління», «державне управління» та «публічне адміністрування».

Публічне адміністрування включає різноманітні організаційні процеси, спрямовані на забезпечення ефективного функціонування системи влади. Це поняття має багатоаспектний характер, охоплюючи різноманітні інституції сучасного суспільства та відображаючи три основні підходи (рис. 1.2).

У контексті публічного адміністрування ринково-ліберальний підхід орієнтується на застосування принципів ринкової економіки у внутрішній діяльності державних структур. Це означає, що в управлінні сферами державного сектору враховується ідея ефективності, конкурентоспроможності та підтримки приватної ініціативи.

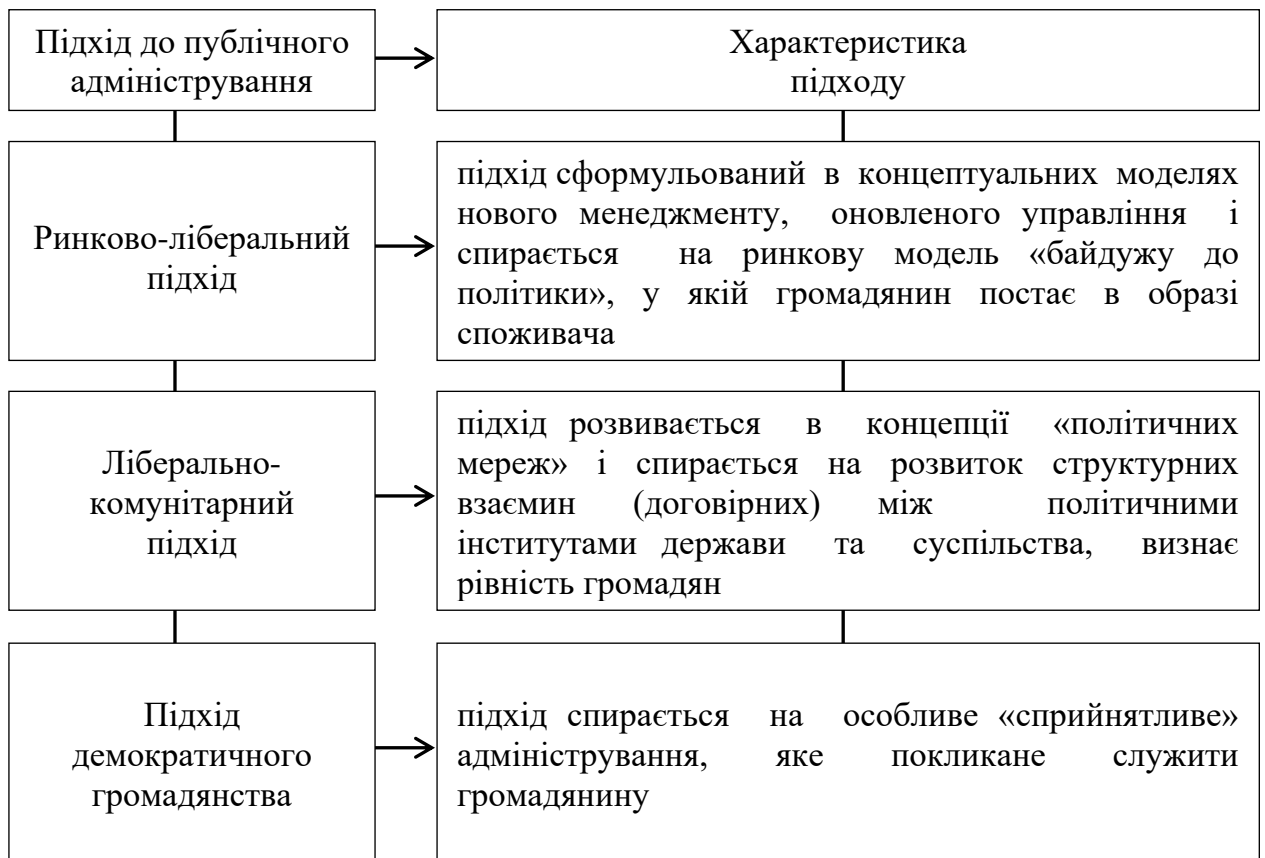


Рисунок 1.2 – Основні підходи до публічного адміністрування

Основні риси ринково-ліберального підходу в публічному адмініструванні:

- децентралізація: Стратегії публічного адміністрування спрямовані на передачу більшої відповідальності та влади на рівень місцевих урядових органів або навіть приватних партнерів для більш ефективного управління.

- ефективність: Використання принципів ефективного управління з позицій економіки для підвищення продуктивності та забезпечення оптимального використання ресурсів у державному секторі.

- конкуренція та результативність: Застосування конкуренції та стимулювання результативності в управлінні державними організаціями, аби вони стали більш ефективними та спроможними у виконанні своїх завдань.

- партнерство з приватним сектором: Залучення приватного сектору до виконання певних функцій держави для підвищення ефективності та інноваційності.

Ринково-ліберальний підхід може стати частиною більш широкої стратегії з покращення ефективності та гнучкості управління в галузі публічного сектору, проте також потребує уважного збалансування між принципами ринкової економіки та здійсненням соціально-економічної політики держави.

Ліберально-комунітарний підхід у публічному управлінні поєднує в собі елементи лібералізму та комунітаризму, спрямований на забезпечення балансу між індивідуальними правами та потребами спільноти.

Цей підхід відзначається такими аспектами:

- збереження індивідуальних прав: ліберальна складова цього підходу ставить у центр уваги захист прав і свобод кожної окремої особи. Це включає гарантування особистих свобод, права на приватність та інші конституційно закріплені права.

- увага на спільноту та взаємодію: комунітаристська складова наголошує на важливості спільної діяльності та взаємодії в рамках спільноти. Це означає залучення громадян до прийняття рішень, орієнтованих на благо спільноти, та створення умов для активної участі громадян в процесах управління.

- співробітництво та партнерство: Підхід акцентує на співробітництві державних органів, громадських установ та громадянського суспільства для досягнення спільних цілей та вирішення проблем.

- соціальна справедливість: Важливою є соціальна справедливість, адже цей підхід прагне забезпечити рівні можливості для всіх членів суспільства та вирішення соціальних проблем на рівні спільноти.

Ліберально-комунітарний підхід у публічному адмініструванні спрямований на досягнення балансу між індивідуальними правами та

соціальними потребами спільності, створюючи таким чином рамки для забезпечення гармонійного функціонування суспільства.

Підхід демократичного громадянства у публічному адмініструванні акцентує на розширенні участі громадян у процесах управління та прийняття рішень. Основна ідея полягає у тому, що громадяни не лише сприймають публічні послуги, а й активно беруть участь у визначенні цих послуг та управлінні державними справами.

Основні аспекти підходу демократичного громадянства у публічному адмініструванні:

- активна участь громадян: Цей підхід вбачає в собі залучення громадян до прийняття рішень, що стосуються їхнього життя та спільноти, через участь у громадських обговореннях, консультаціях та громадських слуханнях.

- транспарентність та інформованість: Демократичне громадянство передбачає доступ до інформації щодо діяльності державних структур, їхніх рішень та можливість громадян активно користуватися цією інформацією.

- партнерство та співпраця: Громадянське суспільство, державні установи та інші зацікавлені сторони співпрацюють для вирішення проблем та прийняття рішень на рівні спільноти.

- ефективність управління: Участь громадян сприяє покращенню ефективності управління шляхом залучення різноманітних точок зору та досвіду громадян у прийнятті рішень.

Цей підхід відображає демократичні принципи, спрямовані на розширення участі громадян у вирішенні суспільних проблем та забезпечення більшого зв'язку між владою та громадянами у процесі управління.

Що стосується публічного управління, то сьогодні також існують різноманітні моделі (таблиця 1.3):

- «Old Public Management» - традиційна бюрократична модель;

- «New Public Management» - модель нового публічного управління;

- «Policy Network» - модель політичних мереж;
- «Good Governance» - модель якісного (ефективного) управління та інші.

Таблиця 1.3 – Характеристики моделей публічного управління

| Модель публічного управління | Характеристика моделі |
|------------------------------|--|
| «Old Public Management» | традиційна модель управління державними структурами, яка базується на важкій ієрархічній структурі, строгих правилах та процедурах, спрямована на стабільність та забезпечення формальних аспектів управління, інколи обмежуючи гнучкість та інноваційність у діяльності державних установ. |
| «New Public Management» | сучасний підхід до управління, що спрямований на застосування принципів приватного сектору у публічному управлінні для підвищення ефективності, гнучкості та підвищення рівня обслуговування громадян шляхом зменшення бюрократії, впровадження конкурентного середовища, збільшення відповідальності та залучення громадськості до процесу прийняття рішень, сприяючи більшій гнучкості та підвищенню якості обслуговування громадян в державних установах. |
| «Policy Network» | модель управління, яка базується на взаємодії різних учасників, включаючи урядові структури, громадські організації, бізнес та інші зацікавлені сторони, спрямована на спільне прийняття рішень та реалізацію політики через мережевий підхід, сприяючи більшій взаємодії та обміну інформацією між усіма учасниками. |
| «Good Governance» | концепція управління, яка підкреслює прозорість, відповідальність, ефективність та участь громадян у процесі управління державними справами. Вона визначається набором принципів, що включають правову державність, прозорість, підзвітність, ефективність та участь громадян, спрямованих на забезпечення справедливого та ефективного управління. Ця модель спрямована на розвиток ефективних механізмів управління, що відповідають потребам суспільства та забезпечують взаємодію між урядом та громадськістю. |

В даний час в Україні спостерігається активний процес формування та розвитку системи публічного управління та адміністрування, що пов'язане з активними євроінтеграційними процесами та впливає на контекст соціально-політичного стану країни та відображається в змінах законодавчого середовища.

У результаті дослідження став відомий різноманітний спектр підходів до розуміння та використання термінів «публічне управління» та «публічне адміністрування». Ці поняття, хоча і мають спільні риси, часто розглядаються з різних точок зору у вітчизняній та зарубіжній літературі. Їх використання в аналізі сучасного стану управління в Україні вказує на значущість визначення конкретних термінів та їх узгодження для належного розуміння та оцінки процесів управління в країні. Такий аналіз може сприяти удосконаленню підходів до управління в Україні та покращенню ефективності державних структур.

1.2. Сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства

Сучасне суспільство, насичене потоками даних, стало визначальним етапом еволюції. Інформаційні технології переплелися з усіма сферами нашого життя, перетворивши спосіб, яким ми спілкуємося, працюємо та мислимо. Ця епоха прискореного обміну даними створює не тільки нові можливості, але й викликає значні зміни в економіці, політиці, культурі та соціальних відносинах в контексті становлення сучасного інформаційного суспільства.

Цей підрозділ магістерської роботи спрямований на вивчення феномену сучасного інформаційного суспільства у всій його глибині та многогранності

Інформаційне суспільство – це концепція постіндустріального розвитку людства, фаза, що виникла в історії цивілізації, коли інформація та знання

формується у спільному просторі. У цьому контексті важливі особливості включають посилення ролі інформації й знань у суспільному житті, зростання числа людей, що працюють у сфері інформаційних технологій, комунікацій та виробництва інформаційних продуктів і послуг. Також важливими є зростання інформатизації, вплив інформаційних технологій на суспільні відносини та створення глобального інформаційного простору для ефективної комунікації та доступу до світових ресурсів, зокрема задоволення потреб у різноманітних інформаційних продуктах та послугах (таблиця 1.4).

Таблиця 1.4 – Етапи еволюції інформаційного суспільства

| Назва етапу | Період | Характеристика |
|---|----------------------------|---|
| Формування передумов становлення громадянського суспільства | XVI–XVII ст. | Відбувається становлення економіко-політичних та ідеологічних умов розвитку буржуазного суспільства, усунення юридичної нерівності, обмеження політичної влади правом |
| Безпосередньо становлення громадянського суспільства | Кінець XVII–кінець XIX ст. | Формування громадянського суспільства в найбільш розвинутих буржуазних країнах на засадах загальної юридичної рівності, вільного підприємництва і приватної ініціативи. Формальна рівність відкриває можливості для прояву індивідуальності: з'являється громадянин як самостійний суб'єкт, що усвідомлює себе індивідуальним членом суспільства. Він конституційно наділений певним комплексом прав, свобод і громадянських обов'язків |
| Розвиток громадянського суспільства | XIX–XX ст. | Розвиток постіндустріального суспільства; відокремлення влади від власності; перехід управління громадськими справами практично до рук вчених-спеціалістів (менеджерів) із збереженням інститутів традиційної демократії та політичного плюралізму. Розширення і поглиблення рівноправності людей |
| Становлення інформаційного суспільства | Кінець XX–XXI ст. | Інформація, технології та зв'язок відіграють ключову роль у всіх сферах життя. Воно характеризується швидкими змінами, зростанням доступу до інформації, цифровими технологіями, що формують спосіб спілкування, освіти, економіки та політики |

Дефініція «інформаційне суспільство» було спочатку впроваджено в академічні дискусії на початку 1960-х років майже одночасно в Японії та Сполучених Штатах Америки Т. Умесао та Ф. Махлупом.

Протягом 70-х – 80-х років ХХ століття значний внесок у подальший розвиток даної концепції внесли багато науковців, включаючи Т.Умесао, Ф.Махлупа, М.Пората, П. Серван-Шрайбера, Т.Стоун'єра, Н. Лумана, Р.Катца, А. Турена, М. Хоркхаймера, Й. Масуду, А. Тоффлера, М. Понятовського, Д. Белла, Ю. Хабермаса, М. Мак-Люена тощо. Вони розглядали цей термін як ключову характеристику конкретної форми постіндустріального суспільства. Ці вчені вбачали розвиток потужних та високотехнологічних глобальних інформаційних мереж як основний стимул виникнення такого суспільства [14; 15; 16; 17; 18; 19].

Світове визнання концепції інформаційного суспільства прийшло з випуском книги «The Information Society as Post-Industrial Society» Й. Масуди [20].

Дослідженням впливу інформації та її розповсюдження на суспільство, а також вивченням її ролі у процесі переходу від індустріального до інформаційного суспільства активно займалися Д. Белл та А. Тоффлер.

Інформаційне суспільство підтримується мережевими зв'язками, розвитком інтернету та мобільних технологій, сприяючи зростанню обміну даними, культурній трансформації та новим формам взаємодії між людьми.

Сучасне інформаційне суспільство - це соціальна формація, де інформація, технології та зв'язок відіграють ключову роль у всіх сферах життя. Воно характеризується швидкими змінами, зростанням доступу до інформації, цифровими технологіями, що формують спосіб спілкування, освіти, економіки та політики.

Інформаційне суспільство відрізняється від попередніх форм організації суспільства, таких громадянське, через кілька ключових рис:

- основне підґрунтя інформаційного суспільства – це швидкий розвиток та широке використання інформаційних технологій. Це охоплює Інтернет,

сучасні комунікаційні засоби, обробку даних, штучний інтелект, хмарні технології та інші.

- інформаційне суспільство характеризується величезним обсягом доступної інформації, яка постійно зростає. Це вимагає нових методів обробки, зберігання та аналізу даних для отримання цінної інформації.

- інформаційне суспільство забезпечує широкий доступ до інформації у будь-якій точці світу, що перетворює спосіб, яким люди отримують знання та спілкуються.

- економіка інформаційного суспільства базується на обробці та передачі інформації, де цифрові продукти та послуги стають основою бізнесу.

- інформаційне суспільство впливає на соціальні та культурні норми, способи спілкування, освіти, розваг, творчості та способу мислення.

- зростаюча кількість цифрових даних також створює проблеми з охороною особистої інформації та безпеки мережі.

- інформаційне суспільство дозволяє широкий доступ до інформації, що може змінювати владні структури та допомагати громадянам виражати свої погляди та вимагати змін.

Ці риси разом утворюють нову соціальну реальність, яка пристосовується до швидкого розвитку технологій та змін у способах спілкування та отримання інформації.

Порівняльну характеристику громадянського та інформаційного суспільства наведено у таблиці 1.5:

Ці два типи суспільства мають різні акценти та пріоритети, але водночас взаємодіють та впливають один на одного, формуючи складну сучасну соціальну реальність.

Становлення інформаційного суспільства в Україні виступає ключовою передумовою для процесів євроінтеграції та є важливим аспектом розвитку країни як сучасної держави, яка потребує ефективного конституційно-правового забезпечення.

Таблиця 1.5 – Порівняльна характеристика громадянського та інформаційного суспільства

| Громадянське суспільство | Інформаційне суспільство |
|---|---|
| Орієнтація на громадянську активність: Громадянське суспільство акцентує увагу на активній участі громадян у суспільному житті, управлінні та прийнятті рішень. | Фокус на доступі до інформації: Інформаційне суспільство ставить акцент на широкому доступі до інформації та засобів комунікації. |
| Акцент на правах та свободах: Спрямованість на захист прав та свобод людини, зокрема, права на свободу слова, преси, віросповідання, зібрань. | Швидкий обмін інформацією: Основний акцент робиться на швидкому обміні та обробці інформації, що впливає на різноманітні сфери життя. |
| Система цінностей: Орієнтованість на демократію, рівність, права людини, громадянську відповідальність та співпрацю. | Орієнтація на розвиток та використання цифрових технологій, таких як Інтернет, мобільні додатки, штучний інтелект. |
| Соціальні структури: Організація в громадянському суспільстві базується на неприбуткових організаціях, громадських об'єднаннях, благодійних фондах тощо. | Зміни в способах спілкування та економіці: Зміни у способах комунікації, розвиток онлайн-економіки та цифрових послуг. |

Пріоритетним стає удосконалення законодавства та правових норм у сфері інформації, оскільки лише через ефективне регулювання суспільних відносин у цій сфері можливим стає становлення та прогрес інформаційного суспільства. Для багатьох країн процес формування інформаційного суспільства вважається перспективою на найближче майбутнє, проте процес становлення інформаційного суспільства вже має місце у високорозвинених країнах, також перехідні процеси до цієї нової форми суспільства спостерігаються в окремих країнах що активно розвиваються. Декілька країн вже впроваджують державні програми для будівництва інформаційного суспільства.

Зміни в соціальній динаміці та технологічний прогрес вимагають перегляду та відповідної адаптації у сфері публічного управління та адміністрування до реалій сучасного інформаційного суспільства.

Одним з ключових аспектів у контексті розвитку інформаційного суспільства є гарантування доступу до публічної інформації. Правове забезпечення цього права є важливою передумовою для забезпечення прозорості у діяльності державних органів. Законодавство про доступ до інформації визначає порядок отримання, зберігання та розповсюдження інформації державними органами з метою запобігання корупції та створення сприятливих умов для публічного нагляду за діяльністю органів влади.

Україна, перебуваючи на шляху технологічного розвитку, активно трансформується в інформаційне суспільство. Великі зміни у сфері технологій та доступу до інформації перетворюють спосіб життя громадян, економічні підходи та структури управління. Розвиток інформаційного суспільства в Україні обумовлений швидкими змінами у використанні цифрових технологій у всіх сферах життя - від освіти і медицини до бізнесу та управління державою. Такий прогрес відкриває нові можливості для розвитку, створюючи потенціал для покращення якості життя громадян та підвищення конкурентоспроможності країни на міжнародній арені.

Таким чином, можна підсумувати, що сучасне інформаційне суспільство відображає значний вплив технологій та інформаційних потоків на процеси публічного управління та адміністрування. Його сутність полягає у застосуванні інформаційних технологій для забезпечення відкритості, прозорості та ефективності управління. Характеристики цього суспільства в контексті публічного управління включають цифрові інструменти для збору, аналізу та поширення інформації, створення електронних платформ для взаємодії між владними органами та громадськістю, а також удосконалення механізмів прийняття рішень на основі даних та аналізу відкритої інформації. Таке суспільство вимагає нових стратегій управління та взаємодії з громадськістю, а також постійного адаптування до швидко мінливого інформаційного середовища.

1.3. Правові аспекти публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні

У контексті стрімкого розвитку сучасних технологій та загального цифрового трансформування суспільства, питання правового регулювання публічного управління та адміністрування набуває особливої актуальності. Інформаційна та комунікаційна революція суттєво впливає на функціонування державних структур, систему управління та взаємодії між державою та громадянами. Аналіз правових аспектів у контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні є ключовим для розуміння викликів та можливостей, які виникають у контексті цього динамічного процесу. У даному підрозділі будуть розглянуті основні аспекти, що стосуються законодавчого забезпечення, норм та правил, які регулюють функціонування та розвиток публічного управління в епоху інформаційних технологій та формування інформаційного суспільства в Україні.

Відповідно, становлення інформаційного суспільства та його функціонування повинні забезпечуватись правовою базою з боку держави.

У сфері публічного управління та адміністрування в Україні існує ряд законодавчих актів, які визначають правові рамки та принципи функціонування державних, муніципальних органів, управлінських процедур та взаємодії з громадськістю (таблиця 1.6).

Ці закони та інші нормативно-правові акти складають основу для функціонування та регулювання діяльності державних органів у сфері публічного управління та адміністрування в Україні.

Як бачимо з даних таблиці 1.6, в Україні існує напрацьована правова база для ефективного публічного управління і адміністрування як в цілому, так і в контексті функціонування інформаційного суспільства. Про що свідчать, зокрема, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про адміністративні послуги» та Концепція розвитку електронного урядування в Україні.

Таблиця 1.6 – Законодавчі акти, які визначають правові рамки та принципи публічного управління та адміністрування

| Нормативно-правовий акт | Коротка характеристика |
|--|--|
| Конституція України [21] | Основний закон України, який визначає принципи організації держави, функції та повноваження владних органів, права і свободи громадян, а також механізми взаємодії між різними гілками влади. |
| Закон України «Про державну службу» [22] | Регулює відносини у сфері державної служби, визначає права, обов'язки та відповідальність державних службовців. |
| Закон України «Про запобігання корупції» [23] | Регулює заходи щодо запобігання та протидії корупції у державних органах, встановлює принципи етичності та інтегритету в публічній службі. |
| Закон України «Про місцеве самоврядування» [24] | Основний нормативний акт, що регулює організацію та функціонування місцевого самоврядування в Україні. Закон визначає принципи створення та діяльності органів місцевого самоврядування, їх компетенцію, правовий статус, порядок формування та функціонування. |
| Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» [25] | Визначає правові, соціально-економічні та організаційні основи служби в органах місцевого самоврядування. Закон встановлює правовий статус службовців органів місцевого самоврядування, їх права та обов'язки, умови праці, регламентує конфлікт інтересів та інші аспекти, пов'язані зі службою в таких органах. |
| Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [26] | Встановлює правові засади створення, обігу, зберігання та використання електронних документів в Україні. Цей закон визначає порядок легалізації та використання електронних документів як юридично значимих документів у сфері діяльності державних органів, підприємств та громадян. |
| Концепція розвитку електронного урядування в Україні [27] | Визначає основні принципи та засади використання електронних технологій у діяльності державних органів. |
| Закон України «Про адміністративні послуги» [28]. | Встановлює порядок надання адміністративних послуг громадянам та суб'єктам підприємницької діяльності, визначаючи права та обов'язки у сфері надання таких послуг. Цей закон спрямований на забезпечення доступності, якості та ефективності адміністративних послуг, встановлює процедури отримання, стандарти надання послуг та відповідальність за їх невиконання |

Так в Україні в 1998 році Законом України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» було схвалено Концепцію Національної програми інформатизації [29].

З метою сприяння розвитку інформаційного суспільства в Україні, 01 грудня 2022 року прийнято Закон України «Про Національну програму інформатизації» [30], а раніше було ухвалено Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», який визначає стратегічні напрями розвитку інформаційного суспільства, встановлюючи основні принципи, завдання та пріоритети в цій сфері на зазначений період. Закон спрямований на створення сприятливих умов для розвитку інформаційної інфраструктури, підвищення доступності та використання інформаційних технологій, сприяння розвитку телекомунікаційних систем та інформаційних послуг у країні [31].

Для гарантування відкритості і прозорості державних і муніципальних органів влади та установ, а також з метою створення можливостей для всіх громадян отримувати доступ до публічної інформації, 13 січня 2011 року був ухвалений Закон України «Про доступ до публічної інформації» [32], також 15 травня 2013 року Кабінет Міністрів України затвердив «Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні» [33], в якій визначені фактори, що сприяють розвитку інформаційного суспільства.

Також до ключових нормативно-правових актів у сфері регулювання інформаційного суспільства можна виділити:

- Закон України «Про інформацію». Цей закон регулює відносини у сфері збирання, зберігання, використання та поширення інформації в Україні [34].

- Закон України «Про доступ до публічної інформації». Закон встановлює право громадян на доступ до публічної інформації, процедури надання інформації державними органами, обмеження доступу за визначеними умовами [35].

- Закон України «Про звернення громадян». Визначає порядок та правила, за якими громадяни можуть звертатися до державних органів, органів місцевого самоврядування, посадових осіб, установ та організацій з питань, які стосуються їх прав та інтересів. Закон встановлює процедури та

строки розгляду звернень, механізми відповіді на звернення, а також відповідальність за невиконання встановлених вимог щодо звернень громадян. Основними принципами цього закону є доступність, прозорість та відкритість взаємодії між громадянами та органами влади, спрямованою на вирішення питань, що цікавлять громадян [36].

- Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах». Визначає основні принципи, стандарти та заходи щодо захисту інформації, яка зберігається, обробляється або передається у різних інформаційно-комунікаційних системах в Україні [37].

- Закон України «Про захист персональних даних». Закон встановлює правила збору, зберігання та обробки персональної інформації громадян, забезпечуючи її конфіденційність та захищеність від незаконного використання. Цей закон надає громадянам право контролю та доступу до власних персональних даних та встановлює відповідальність за порушення правил обробки цих даних [38].

- Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні. Визначає основні напрями та завдання створення сучасного інформаційного середовища в країні, спрямовані на підвищення доступності та ефективності використання інформаційних технологій у всіх сферах суспільства, зокрема, у галузі освіти, економіки, та публічного управління. Цей стратегічний документ визначає шляхи реалізації політики у галузі інформаційних технологій, сприяючи створенню конкурентоспроможної та інноваційної інформаційної економіки в Україні [33].

- План заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Стратегічний документ, спрямований на організацію та реалізацію проекту створення централізованого онлайн-ресурсу для надання послуг громадянам та бізнесу, спрощення доступу до адміністративних послуг та покращення їх якості шляхом впровадження сучасних технологій та електронного взаємодії з державними органами. План передбачає послідовні кроки і заходи, спрямовані на створення

функціонального, зручного та ефективного державного порталу для споживачів послуг державних органів в Україні [39].

Також слід відмітити, що Україна є першою державою у світі, яка повністю легітимізувала цифрові документи у смартфоні.

Так у 2021 році Верховна Рада України прийняла рішення підтримати пропозиції щодо внесення змін до Закону України «Про дорожній рух», які спрямовані на прирівнювання електронного посвідчення водія та технічного паспорту транспортного засобу до їхніх традиційних паперових і пластикових варіантів. Це законодавче рішення спрямоване на надання електронних версій документів про транспортні засоби та посвідчень водія такого ж правового статусу та юридичної сили, що й їхні традиційні паперові та пластикові відображення, узгоджуючи їхнє використання в сфері дорожнього руху [40]. А з 23 серпня 2021 року згідно Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [41] біометричний паспорт та ID-картка стали повноправними еквівалентами їхніх паперових та пластикових варіантів, відкривши шлях Україні до новаторства у використанні цифрових документів.

Всі вище перелічені нормативно-правові документи забезпечують адекватне становлення інформаційного суспільства в Україні та сприяють розвитку відповідного рівня публічного управління і адміністрування.

Висновки до розділу 1

1. Вивчено теоретичні основи публічного управління та адміністрування. У результаті дослідження став відомий різноманітний спектр підходів до розуміння та використання термінів «публічне управління» та «публічне адміністрування». Ці поняття, хоча і мають спільні риси, часто розглядаються з різних точок зору у вітчизняній та зарубіжній літературі. Їх використання в аналізі сучасного стану управління в Україні вказує на значущість визначення конкретних термінів та їх узгодження для

належного розуміння та оцінки процесів управління в країні. Так публічне управління охоплює усі аспекти державної діяльності, спрямовані на забезпечення ефективного функціонування держави та задоволення потреб громадян. Також публічне управління визначається як система керівництва та організації ресурсів уряду для досягнення стратегічних цілей та вирішення суспільних проблем.

В той же час, публічне адміністрування репрезентує системну діяльність публічних адміністрацій, спрямовану на взаємодію з фізичними та юридичними особами, з метою забезпечення реалізації норм законодавства та здійснення ключових функцій: планування, яке визначає пріоритетні напрямки розвитку, створення умов для інтересів учасників взаємодії, розподіл обов'язків і делегування повноважень, співпрацю, координацію дій, моніторинг, а також контроль результатів.

2. Досліджено сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства. Сучасне інформаційне суспільство відображає значний вплив технологій та інформаційних потоків на процеси публічного управління та адміністрування. Його сутність полягає у застосуванні інформаційних технологій для забезпечення відкритості, прозорості та ефективності управління. Характеристики цього суспільства в контексті публічного управління включають цифрові інструменти для збору, аналізу та поширення інформації, створення електронних платформ для взаємодії між владними органами та громадськістю, а також удосконалення механізмів прийняття рішень на основі даних та аналізу відкритої інформації. Таке суспільство вимагає нових стратегій управління та взаємодії з громадськістю, а також постійного адаптування до швидко мінливого інформаційного середовища.

Українське суспільство перебуває на шляху технологічного розвитку, активно трансформується в інформаційне суспільство. Великі зміни у сфері технологій та доступу до інформації перетворюють спосіб життя громадян, економічні підходи та структури управління. Розвиток інформаційного суспільства в Україні обумовлений швидкими змінами у використанні

цифрових технологій у всіх сферах життя - від освіти і медицини до бізнесу та управління державою. Такий прогрес відкриває нові можливості для розвитку, створюючи потенціал для покращення якості життя громадян та підвищення конкурентоспроможності країни на міжнародній арені.

3. Проведено аналіз правових аспектів публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Публічне управління і адміністрування в Україні забезпечене надійною законодавчою базою. Також в Україні існує напрацьована правова база для ефективного публічного управління і адміністрування як в цілому, так і в контексті функціонування інформаційного суспільства. Про що свідчать, зокрема, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про звернення громадян», Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», Закон України «Про захист персональних даних», Концепція розвитку електронного урядування в Україні тощо.

Слід відмітити, що Україна є першою державою у світі, яка повністю легітимізувала цифрові документи у смартфоні.

Всі вище перелічені нормативно-правові документи забезпечують адекватне становлення інформаційного суспільства в Україні та сприяють розвитку відповідного рівня публічного управління і адміністрування.

РОЗДІЛ 2

ІНДИКАТИВНИЙ АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І АДМІНІСТРУВАННЯ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

2.1. Порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за методикою WGI

Ефективне публічне управління і адміністрування відіграє ключову роль у стимулюванні прогресу суспільства на світовому, національному та регіональному рівнях. Ефективне публічне управління і адміністрування та належне урядування сприяє економічному зростанню, розвиває людський потенціал і зміцнює єдність суспільства.

Оцінка ефективності публічного управління та адміністрування є ключовим як для країни, так і для суспільства. Вона дозволяє громадянам відстежувати якість роботи державних установ, а також допомагає посадовим особам та керівникам аналізувати й удосконалювати системи управління.

Оцінка ефективності публічного управління та адміністрування проводиться за конкретними критеріями. Використання системи комплексних інтегральних показників є одним з найбільш науково обґрунтованих методів оцінювання, оскільки враховує широкий спектр соціальних, політичних, економічних, культурних та інших факторів.

Ці показники мають бути спрямованими на вирішення конкретних завдань, поставлених перед дослідниками. Вони повинні бути достатньо конкретними, щоб мати можливість реалізувати їх на практиці, і повинні узгоджуватися між собою та з використаними критеріями й показниками на попередніх етапах оцінювання. Крім того, важливо, щоб ці дані були отримані з авторитетних джерел або підкріплювались відповідними об'єктивними та актуальними доказами.

Серед розроблених різними міжнародними організаціями показників можна виділити декілька найбільш поширених (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 – Найпоширеніші методики оцінки ефективності публічного управління і адміністрування

| Методика | | Характеристика |
|---|---|--|
| Міжнародна назва | Українська назва | |
| WGI (Worldwide Governance Indicators) | Світові індикатори управління | Оцінка якості публічного управління і адміністрування на основі шести індикаторів: свобода слова, право голосу і підзвітність; політична стабільність і відсутність насильства; ефективність урядування; якість регуляторної політики; верховенство права і контроль корупції. |
| EGDI (E-Government Development Index) | Індекс розвитку електронного врядування | Індекс розвитку електронного уряду представляє стан розвитку електронного уряду в країнах-членах ООН. Разом з оцінкою моделей розвитку веб-сайтів у країні, індекс розвитку електронного уряду включає характеристики доступу, такі як інфраструктура та рівень освіти, щоб відобразити, як країна використовує інформаційні технології для сприяння доступу та залученню своїх людей. |
| EPART (E-Participation Index) | Індекс електронної участі | Індекс використовується для вимірювання рівня участі громадян у владних процесах через використання електронних технологій та інформаційних засобів. Цей індекс оцінює доступність та якість електронних сервісів для взаємодії громадян з урядом, таких як електронні петиції, онлайн-консультації, платформи для обговорення законодавчих ініціатив тощо. |
| GRICS (Governance Research Indicator Country Snapshot) | Короткий огляд показників дослідження управління в країні | Звіт який надає конкретний огляд або узагальнену інформацію про показники управління в конкретній країні на основі індикаторів WGI Світового банку. |
| InCiSE (The International Civil Service Effectiveness Index) | Міжнародний індекс ефективності державної служби | Індекс охоплює показники найважливіших функцій (формування політики, фіскальний та фінансовий менеджмент, регулювання, управління кризами та ризиками, управління людськими ресурсами, закупівлі) й атрибутів державної служби. |

Серед представлених методик міжнародний індекс ефективності державної служби є пілотним проектом Школи державного управління Блаватніка при Оксфордському університеті, останні публікації рейтингів доступні за 2019 рік і, на жаль, Україна не представлена в цьому індексі [42].

Методика GRICS, на яку часто посилаються українські автори [43; 44], насправді не є окремим методом, а являє собою звіт, який надає конкретний огляд або узагальнену інформацію про показники управління в конкретній країні на основі індикаторів WGI Світового банку.

Так індикатори WGI (Worldwide Governance Indicators) – це система індикаторів, яка використовується для вимірювання рівня управління в різних країнах світу, запропонована Світовим банком і розраховується для більшості країн світу з 1996 року та включає шість загальних показників управління [45].

Отримавши інформацію від понад 30 авторитетних організацій, таких як аналітичні центри, міжнародні інституції, неурядові організації та приватні підприємства з усього світу, експерти світового банку враховують інформацію на основі суворих критеріїв: достовірність джерела, надання узгоджених міжнаціональних даних і регулярне оновлення.

Ці дані містять різноманітні погляди на управління від багатьох глобальних зацікавлених сторін, включаючи думки численних учасників опитування та експертів.

Індикатори WGI складаються з різних показників, що відображають якість публічного управління, таку як ефективність уряду, стабільність політичного середовища, верховенство права, регулятивна якість, рівень корупції тощо.

Для обчислення індикаторів WGI Світовий банк збирає дані з різних авторитетних джерел та допомагає дослідникам та аналітикам аналізувати та порівнювати рівень управління в різних країнах для виявлення тенденцій у цій сфері з плином часу.

Так індикатор оцінки ефективності урядування (Government effectiveness) відображає сприйняття якості державних послуг, якість державної служби та ступінь її незалежності від політичних тисків, якість формулювання та виконання політики, а також вірогідність зобов'язань уряду щодо такої політики.

Індикатор стабільності політичного середовища та відсутності насильства або тероризму (Political Stability and Absence of Violence/Terrorism) вимірює сприйняття ймовірності політичної нестабільності та/або політично мотивованого насильства, включаючи тероризм.

Індикатор свободи слова, права голосу та підзвітності (Voice and Accountability) відображають сприйняття міри, до якої громадяни країни можуть брати участь у виборі свого уряду, а також свободу слова, свободу об'єднання та незалежні медіа.

Індикатор якості регуляторної політики (Regulatory Quality) відображає сприйняття можливості уряду формулювати та впроваджувати належні політики та регуляції, які дозволяють та сприяють розвитку приватного сектору.

Індикатор верховенства права (Rule of Law) відображає те, наскільки агенти довіряють правилам суспільства та дотримуються їх, зокрема якість виконання контрактів, права власності, поліцію та суди, а також імовірність злочинів і насильства.

Індикатор контролю над корупцією відображає уявлення про те, якою мірою державна влада використовується для приватної вигоди, включаючи як дрібні, так і великі форми корупції, а також «захоплення» держави елітами та приватними інтересами.

Отже, проведемо аналіз динаміки зазначених індикаторів в останні п'ять років (2022 - 2018), а також порівняємо рівень цих показників із початком обчислень WGI Світовим банком (1996 рік) та рівня WGI на

початку новітньої перебудови української системи урядування (2012 та 2014 роки).

Таблиця 2.2 – Аналіз динаміки індикаторів WGI в Україні

| Показник | Рік | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1996 | 2012 | 2014 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Стабільність політичного середовища та відсутність насильства або тероризму | 42,55 | 41,71 | 5,71 | 5,66 | 8,96 | 12,26 | 12,74 | 5,66 |
| Ефективність урядування | 27,87 | 32,70 | 39,90 | 37,14 | 38,57 | 37,62 | 35,24 | 33,02 |
| Якість регуляторної політики | 33,70 | 31,28 | 31,25 | 43,33 | 44,76 | 42,38 | 42,38 | 40,57 |
| Верховенство права | 22,61 | 24,41 | 20,67 | 23,81 | 24,76 | 25,24 | 25,71 | 18,87 |
| Свобода слова, право голосу та підзвітність | 39,50 | 40,38 | 43,35 | 43,69 | 46,86 | 51,69 | 49,28 | 45,89 |
| Контроль над корупцією | 13,44 | 12,32 | 14,42 | 17,62 | 24,76 | 22,86 | 24,29 | 29,25 |

За наведеними даними у таблиці 2.2., можна зробити кілька висновків щодо стабільності політичного середовища та рівня насильства або тероризму в Україні:

- загалом, протягом досліджуваного періоду, індекс стабільності політичного середовища та відсутності насильства часто змінювався;

- в 2014 році індекс знизився більш ніж у 7 разів, що свідчило про певні турбулентності або конфлікти в політичній сфері в період 2013-2014 років (Євромайдан, анексія Криму, початок АТО);

- після 2018 року спостерігалася поступове покращення ситуації, особливо у 2019-2021 роках, коли показник знову почав зростати;

- згідно з даними за 2022 рік, індекс знову знизився, що вказує на зміни або проблеми у політичній стабільності та ситуації з насильством у цей період. Це зниження спричинено наслідками війни, яка розпочалася 24 лютого 2022 року.

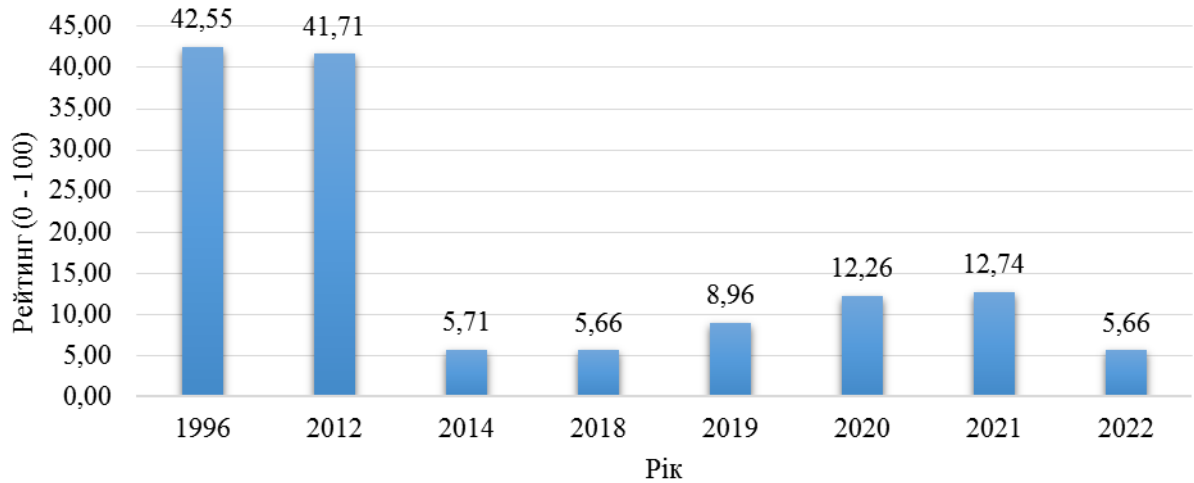


Рисунок 2.1 – Динаміка показника стабільності політичного середовища та відсутності насильства або тероризму в Україні

На основі даних про ефективність урядування з 1996 по 2022 рік видно певні коливання цього показника (таблиця 2.2).

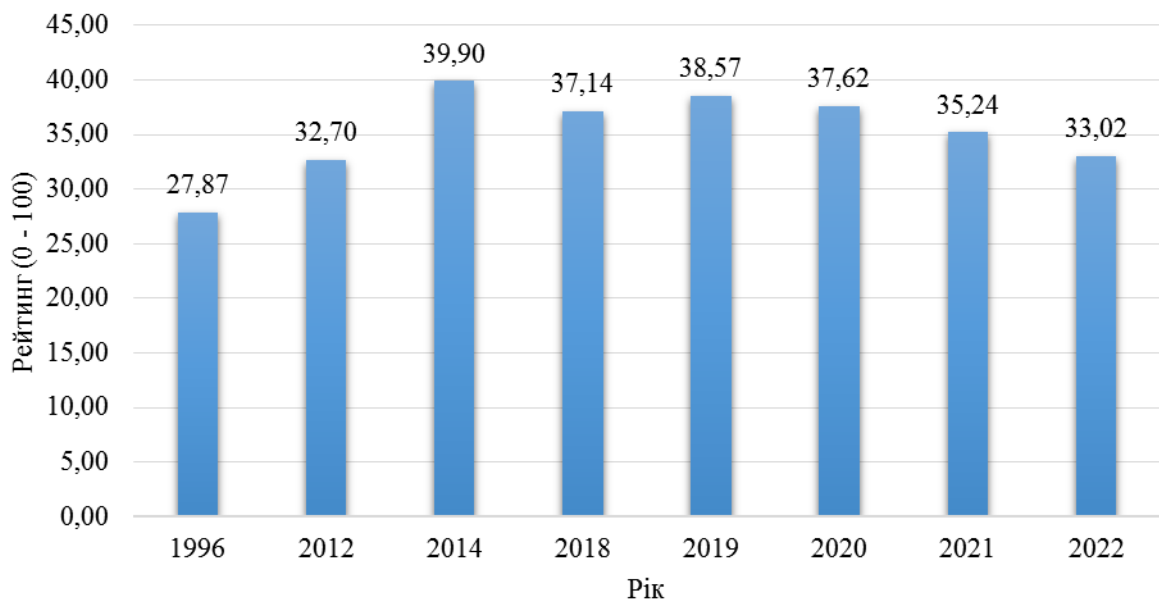


Рисунок 2.2 – Динаміка показника ефективності урядування в Україні

Так протягом 1996 - 2014 років спостерігалось поступове зростання рівня ефективності уряду, при цьому загальний рівень був доволі високим. Але після 2014 року відбулося поступове зниження рівня показника. Загалом, хоча були певні покращення протягом певного періоду, але пізніше відбулася тенденція до зниження ефективності урядування.

Щодо показника якості регуляторної політики в Україні, то на основі наведених даних (рис. 2.3) можна зробити кілька висновків: з 1996 до 2012 року спостерігалася певне зниження якості регуляторної політики, зі значенням, що скоротилося з 33,70 до 31,28.

У 2014 році мав місце значний стрибок у показнику якості регуляторної політики до 43,33, що свідчить про можливе поліпшення регуляторних заходів у цей період.

Від 2018 до 2022 року показник тримався на відносно стабільному рівні в діапазоні 40–45 пунктів, що може свідчити про певний рівень консолідації покращень у сфері регулювання, хоча і простежується повільна тенденція до зниження ефективності. По цим даним простежуються зміни в ефективності регуляторної політики при змінах уряду в Україні (2014, 2019).

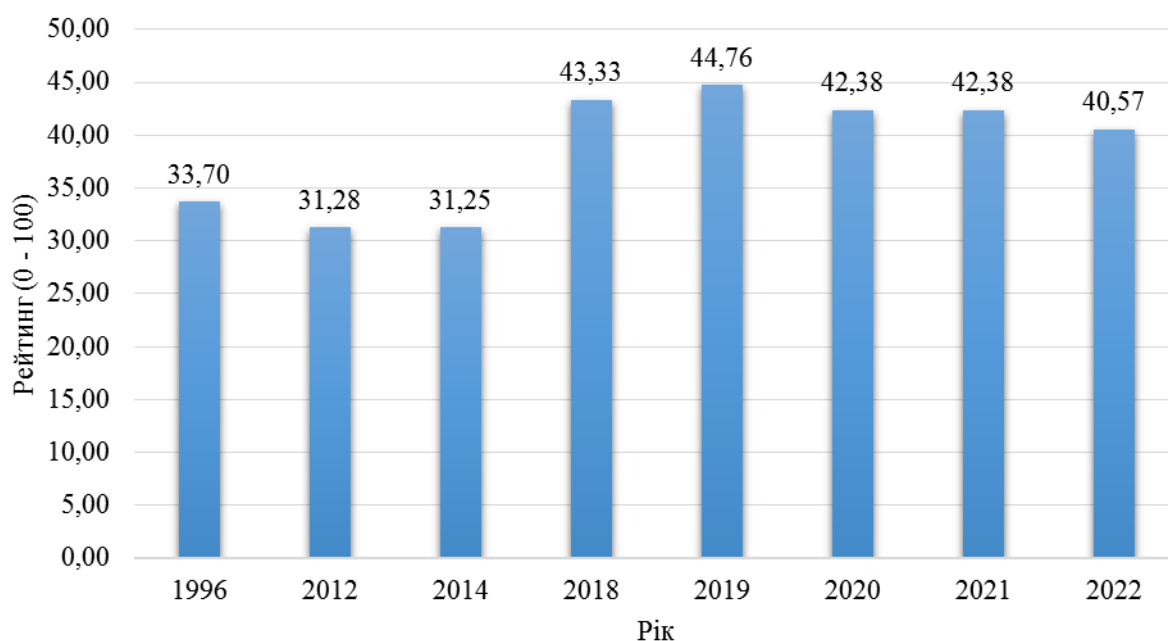


Рисунок 2.3 – Динаміка показника якості регуляторної політики в Україні

Спостерігається коливання показника верховенства права в Україні протягом досліджуваних років (рис 2.4). Значення варіюються від 18,87 до 25,71, демонструючи певну нестабільність. Незважаючи на це, за останні роки спостерігалася загальна тенденція до певного підвищення показника, зокрема у 2020 і 2021 роках. Проте в 2014 та 2022 роках спостерігалось зменшення цього показника. В 2014 році це було пов'язано з наслідками політичної кризи та подальших військових дій на сході країни, а також анексією Криму. Зниження 2022 року пов'язане з військовими діями та введенням військового стану, що обмежує певні права і свободи громадян.

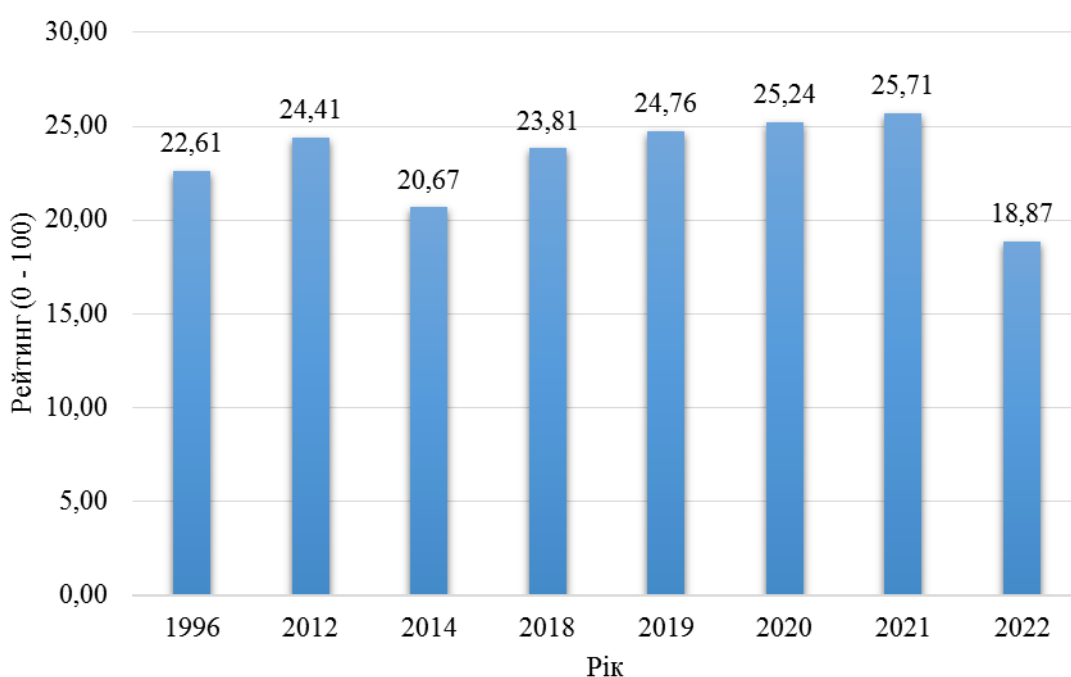


Рисунок 2.4 – Динаміка показника верховенства права в Україні

На основі даних індикатора свободи слова, права голосу та підзвітності видно, що з часом спостерігається поступове підвищення цього показника (рис. 2.5). Починаючи з рівня 39,50 у 1996 році, цей показник поступово збільшувався до 45,89 у 2022 році. Зокрема, спостерігалася значна підвищена динаміка у роках 2019 та 2020, коли показник зріс до 51,69 і 49,28 відповідно, що може вказувати на покращення у сфері права голосу та підзвітності. Однак у 2021 та 2022 роках спостерігалось послаблення цього показника до

45,89, що може вказувати на тимчасові труднощі або зміни у цій сфері (введення обмежень у зв'язку з військовим станом).



Рисунок 2.5 – Динаміка показника свободи слова, права голосу та підзвітності в Україні

За даними таблиці 2.1, бачимо що показник контролю за корупцією, мав зростання протягом досліджуваного періоду. Значення цього показника виявилось на рівні 13,44 у 1996 році, але у 2022 році воно вже склало 29,25 (рис. 2.6).

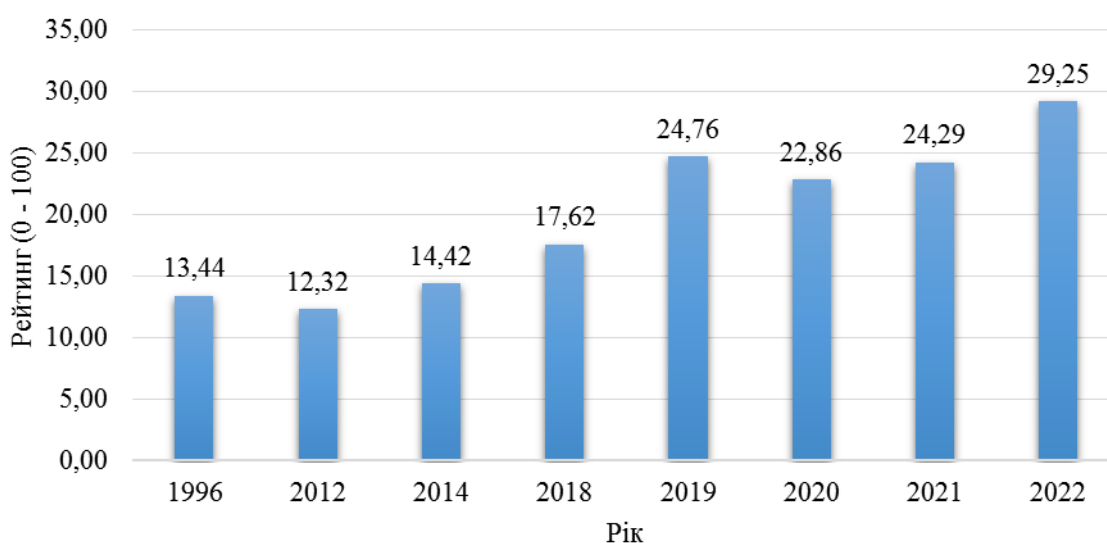


Рисунок 2.6 – Динаміка показника контролю над корупцією в Україні

Дані свідчать про помітне покращення контролю за корупцією в Україні протягом досліджуваного періоду. Зокрема, період після 2018 року відзначається значними стрибками в значенні цього показника, що може свідчити про успішні заходи з боротьби з корупцією. Певне зниження показника в 2020 – 2021 роках пов'язане певною мірою з низкою проблем стосовно організації роботи антикорупційних органів та призначенням їх голів.

Таким чином, на основі шести індикаторів WGI від 2018 до 2022 року та в порівнянні з 1996, 2012 і 2014 роками, спостерігаються загальні тенденції покращення управлінської ситуації в Україні за індикаторами ефективності урядування, якості регуляторної політики, свободи слова, права голосу та підзвітності і за індикатором контролю над корупцією.

В свою чергу індикатор стабільності політичного середовища та відсутності насильства або тероризму протягом 2018 – 2021 років показував тенденцію до зростання, хоча загальний рівень показника був значно нижчим за докризовий рівень 1996 або 2012 років. В 2022 році значення індикатора знову знизилось, що викликане повномасштабним вторгненням в Україну з 24 лютого 2022 року.

Індикатор верховенства права, показує відносну стабільність зі спадами в 2014 та 2022 роках.

Це свідчить про те, що в Україні були прийняті та реалізовані відносно ефективні заходи для поліпшення різних аспектів публічного адміністрування та розвитку системи публічного управління в цілому, але негативні фактори зменшують ефективність цих заходів.

У зв'язку з активними євроінтеграційними процесами в Україні та наявністю критиків цих процесів у Європі, які апелюють на неготовність України до початку переговорів про вступ до ЄС, проведемо порівняльний аналіз індикаторів WGI України та інших країн-кандидатів до вступу у Євросоюз (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 – Порівняльний аналіз Всесвітніх індикаторів врядування (Worldwide Governance Indicators) України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС [45]

| Показник | Україна | | Молдова | Сербія | Туреччина | Боснія і Герцеговина | Чорногорія | Північна Македонія | Албанія | Грузія |
|---|---------|-------|---------|--------|-----------|----------------------|------------|--------------------|---------|--------|
| | 2021 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 |
| Стабільність політичного середовища та відсутність насильства або тероризму | 12,74 | 5,66 | 22,17 | 40,09 | 13,68 | 29,72 | 44,34 | 50,94 | 50,47 | 28,77 |
| Ефективність урядування | 35,24 | 33,02 | 40,57 | 57,08 | 43,87 | 12,74 | 51,42 | 49,53 | 56,60 | 72,64 |
| Якість регуляторної політики | 42,38 | 40,57 | 54,72 | 56,13 | 43,40 | 45,75 | 69,34 | 66,98 | 57,55 | 81,60 |
| Верховенство права | 25,71 | 18,87 | 41,98 | 49,06 | 36,79 | 41,51 | 48,58 | 50,00 | 47,17 | 56,60 |
| Свобода слова, право голосу та підзвітність | 49,28 | 45,89 | 51,69 | 42,51 | 23,19 | 37,68 | 56,52 | 53,62 | 52,17 | 48,31 |
| Контроль над корупцією | 24,29 | 29,25 | 42,92 | 35,38 | 34,91 | 25,94 | 50,94 | 43,87 | 38,68 | 72,17 |
| Інтегральний показник | 31,61 | 28,88 | 42,34 | 46,71 | 32,64 | 32,22 | 53,52 | 52,49 | 50,44 | 60,02 |

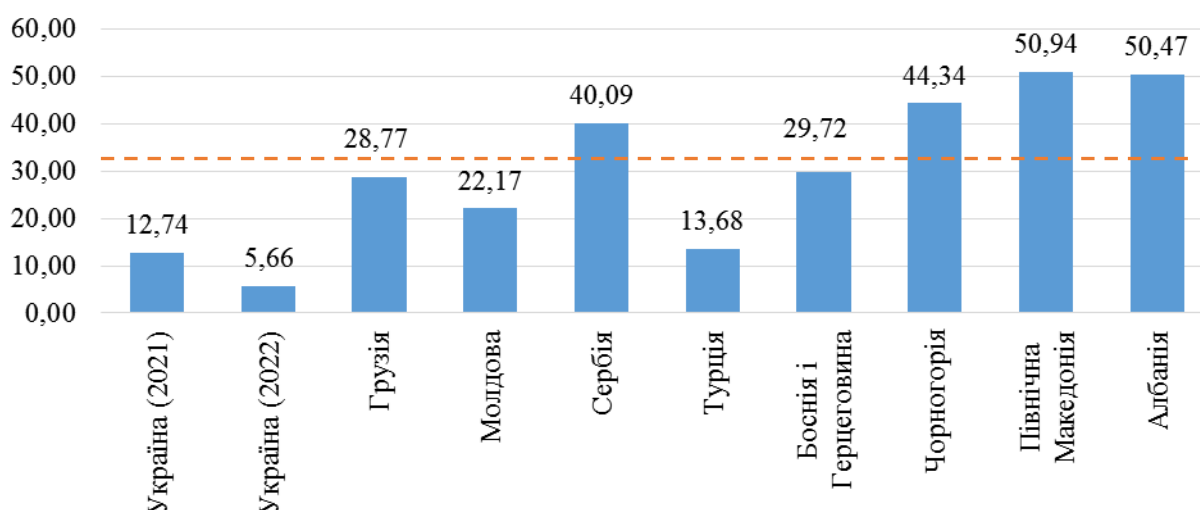


Рисунок 2.7 - Порівняльний аналіз індикатора стабільності політичного середовища та відсутності насильства України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

Як видно з даних таблиці 2.3, найвищий показник стабільності та відсутності насильства мають Північна Македонія (50,94) і Албанія (50,47), що свідчить про відносно сприятливу ситуацію в цих країнах у зазначеному аспекті.

Наступні за рівнем стабільності це Чорногорія (44,34), Сербія (40,09), Боснія і Герцеговина (29,72) та Грузія (28,77), хоча останні мають значно менший показник порівняно з першими двома.

Туреччина (13,68) та Молдова (22,17) мають менші показники стабільності, що може вказувати на більші проблеми у цих країнах.

Україна має найнижчий показник стабільності (5,66) серед перерахованих країн, що є передбачуваним результатом, враховуючи війну в країні.

Ці дані дають узагальнене уявлення про стабільність політичного середовища та відсутність насильства або тероризму в розглянутих країнах, проте важливо враховувати контекст та особливості кожної з них при аналізі.

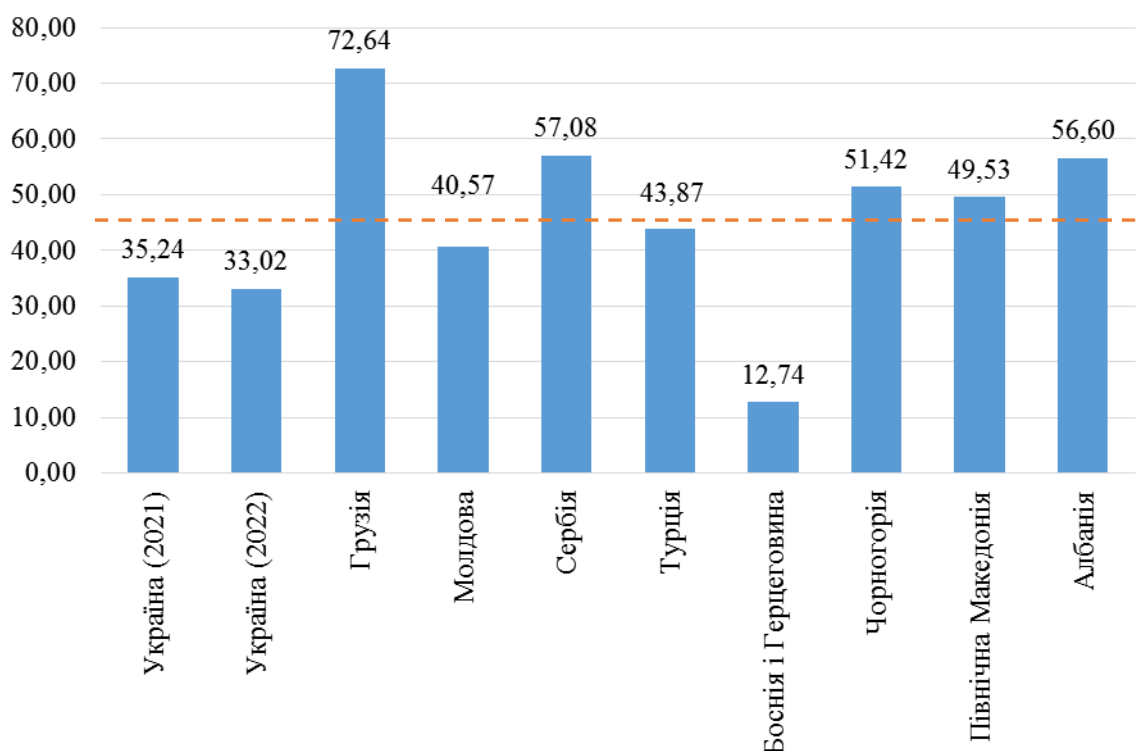


Рисунок 2.8 - Порівняльний аналіз індикатора ефективності урядування України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

Що стосується показника ефективності урядування (рис.2.8), то найвищий рівень ефективності урядування має Грузія з показником 72,64. Країни з показниками вищими за середнє: Сербія (57,08), Албанія (56,60), Чорногорія (51,42), Північна Македонія (49,53). Країни з показниками нижчими за середнє: Молдова (40,57), Туреччина (43,87), та найнижчий рівень ефективності урядування у Боснії і Герцеговини з показником 12,74 і України з показником 33,02.

Цей аналіз вказує на різноманітність рівня ефективності урядування у перерахованих країнах, де Грузія виявляється лідером, а Боснія і Герцеговина має найнижчий рівень, а Україна за даним індикатором посідає передостаннє місце.

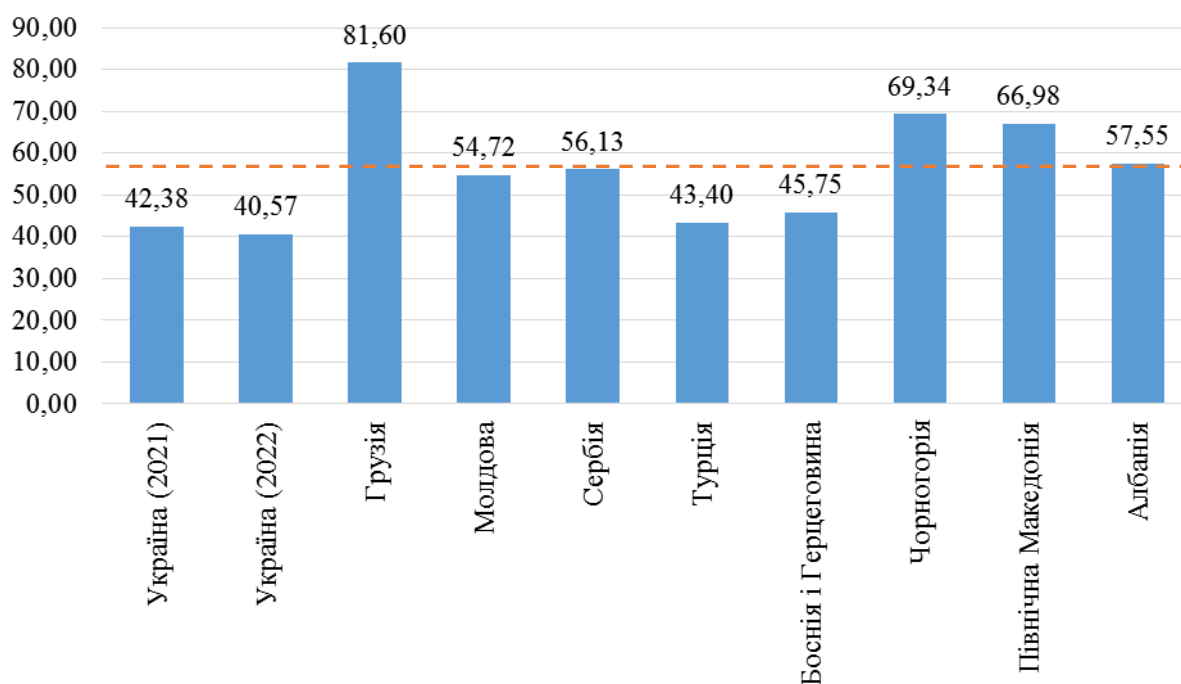


Рисунок 2.9 - Порівняльний аналіз індикатора якості регуляторної політики України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

За результатами аналізу індикатора якості регуляторної політики, можна зробити висновки, що Україна має показник якості регуляторної політики на рівні 40,57, що нижче середнього значення для цих країн (57,34)

(рис. 2.9). Це може свідчити про те, що українська регуляторна політика потребує подальших покращень.

В той же час Чорногорія, Північна Македонія, Албанія та Грузія мають вищі показники, ніж середнє, вказуючи на їхній відносно високий рівень якості регуляторної політики.

У порівнянні з іншими країнами у вказаному списку, Україна має найнижчий показник, що може вказувати на потребу в систематичних реформах для покращення регуляторної політики.

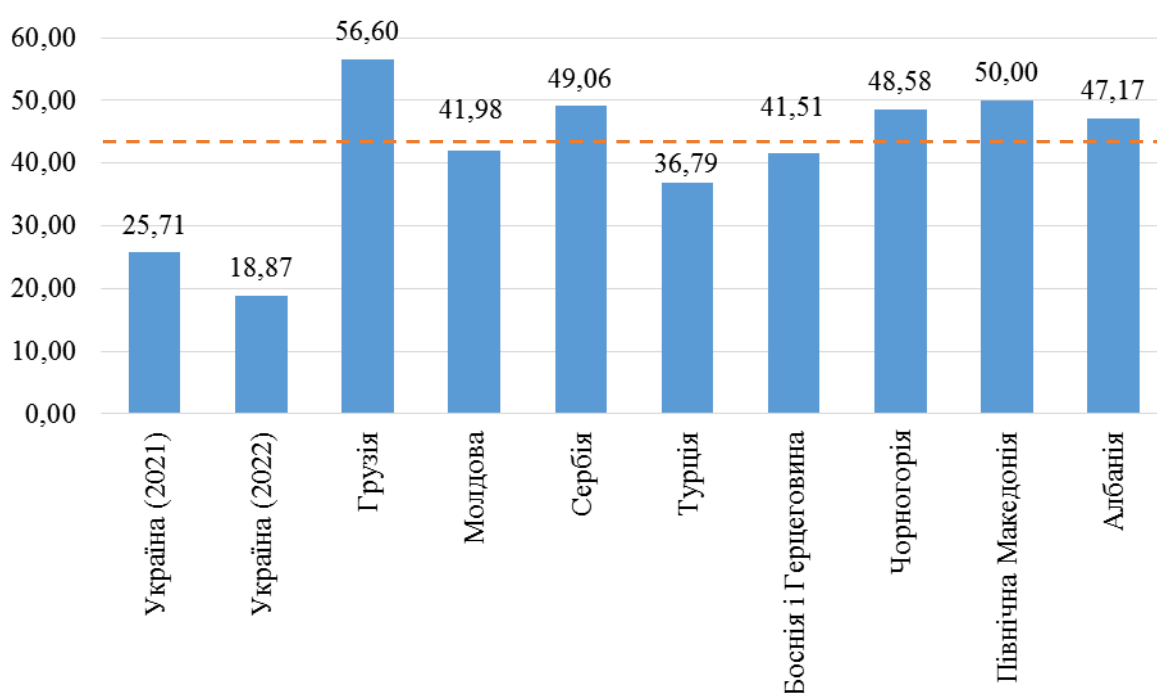


Рисунок 2.10 - Порівняльний аналіз індикатора верховенства права України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

Країни з показником «Верховенство права» вищим за середнє: Сербія (49,06), Чорногорія (48,58), Північна Македонія (50,00), Албанія (47,17), Грузія (56,60). Країни з показником «Верховенство права» нижче за середнє: Молдова (41,98), Боснія і Герцеговина (41,51), Туреччина (36,79), Україна (18,87).

Цей аналіз показує, що Україна має нижчий показник «Верховенства права» порівняно з іншими країнами в розглянутій вибірці. Серед країн, що

перевищують середнє значення, можна виділити Сербію, Чорногорію, Північну Македонію, Албанію та Грузію як лідерів за цим показником (рис. 2.10).

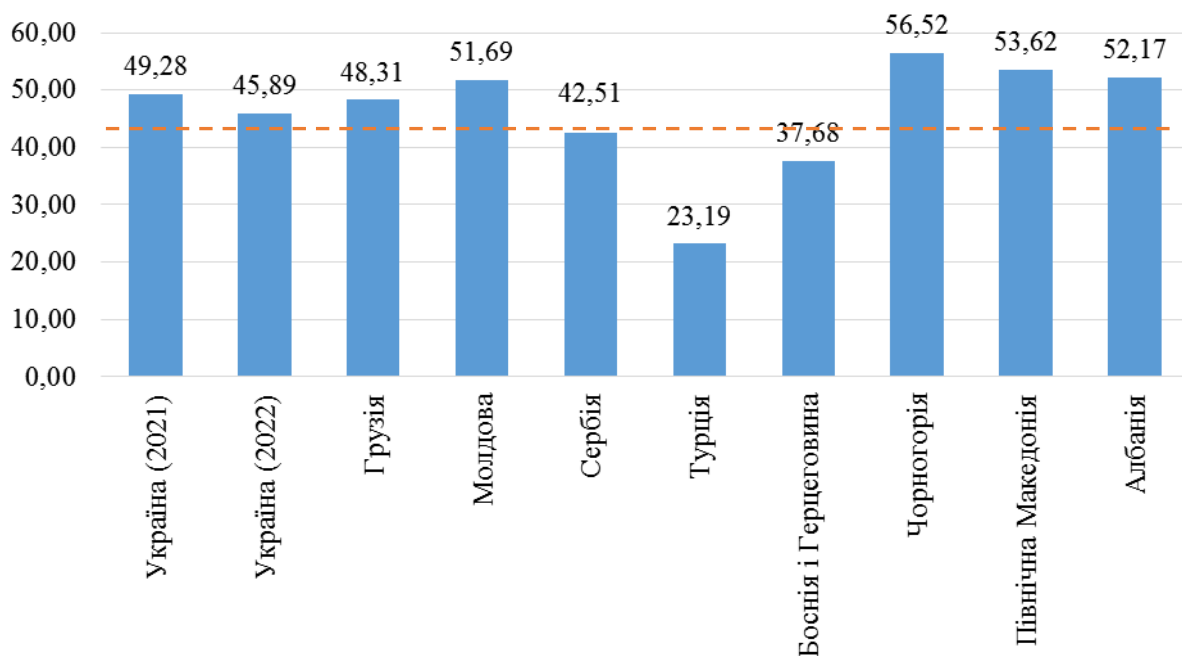


Рисунок 2.11 - Порівняльний аналіз індикатора свободи слова, права голосу та підзвітності України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

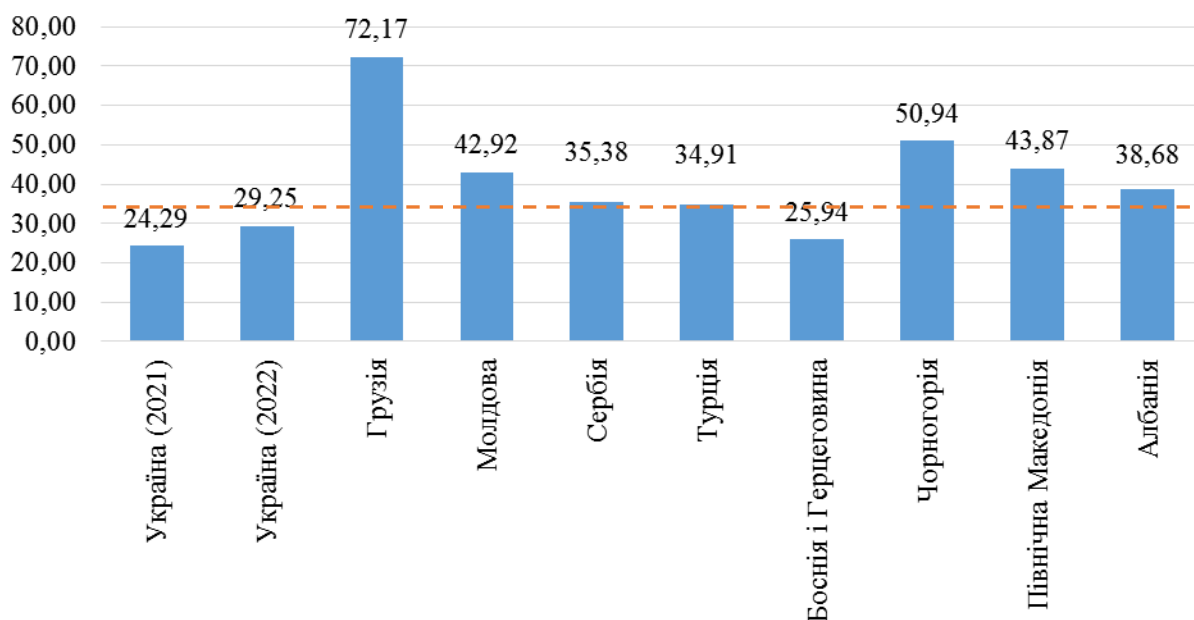


Рисунок 2.12 - Порівняльний аналіз індикатора контролю над корупцією України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

За даними Світового банку за індикатором свободи слова, права голосу та підзвітності, країни мають наступні показники: Україна - 45,89; Молдова - 51,69; Сербія - 42,51; Туреччина - 23,19; Боснія і Герцеговина - 37,68; Чорногорія - 56,52; Північна Македонія - 53,62; Албанія - 52,17; Грузія - 48,31.

Україна займає середнє положення у цьому списку, маючи показник нижчий за середнє значення (45,89 проти середнього 45,73). Це свідчить про середній рівень свободи слова, права голосу та підзвітності порівняно з цими країнами (рис. 2.11).

Порівняно з іншими країнами у списку, Чорногорія має найвищий показник свободи слова (56,52), тоді як Туреччина має найнижчий показник (23,19). Середнє значення для цих країн становить 45,73, що трохи вище за показник України.

Загалом, Україна має потенціал для покращення у цих сферах, особливо у контексті порівняння з деякими країнами списку. Ці дані можуть слугувати вихідною точкою для розвитку політичних та соціальних стратегій, спрямованих на підвищення свободи слова, прав голосу та підзвітності в країні.

За результатами аналізу індикатору контролю корупції, перш за все, слід зазначити, що показник свободи слова в Україні (29,25) нижчий за середнє значення цих даних (43,56). Це вказує на те, що Україна потребує подальших заходів для підвищення контролю за корупцією та покращенням антикорупційної діяльності порівняно з іншими країнами, що були включені у це порівняння (рис. 2.12).

У порівнянні з іншими країнами, Грузія виявилася лідером з найвищим рівнем свободи слова (72,17), тоді як Боснія і Герцеговина (25,94) та Україна мають найнижчі показники.

Слід зазначити, що Україна має значні можливості для покращення контролю корупції, а на низький результат вплинули наступні фактори:

Якби всі процеси були швидкими і вчасними, результати в боротьбі з корупцією в Україні були б помітнішими. Наприклад, конкурс на посаду керівника САП завершився у 2021 році, але, можливо, його завершення могло відбутися швидше, якби було відомо ім'я переможця раніше. Також, якби парламент прийняв Антикоруptionну стратегію швидше, Україна могла б мати чіткий план дій у боротьбі з корупцією раніше.

Ефективність антикорупційних органів також гратиме важливу роль. Якщо ці органи матимуть всі необхідні можливості та ресурси, такі як доступ до слухань, судової експертизи та розширення повноважень, система зможе ефективніше функціонувати.

Індекс контролю корупції показує, що Україна зазнала певних позитивних змін, особливо за останні роки. Проте, ще залишається багато роботи, оскільки на фоні світового рейтингу є простір для поліпшень.

Минулий рік показав багато антикорупційних розслідувань, що свідчить про актуальність проблеми корупції. Суспільство вимагає більш жорстких покарань для корупціонерів, а журналісти та громадськість стежать за випадками корупції ще уважніше.

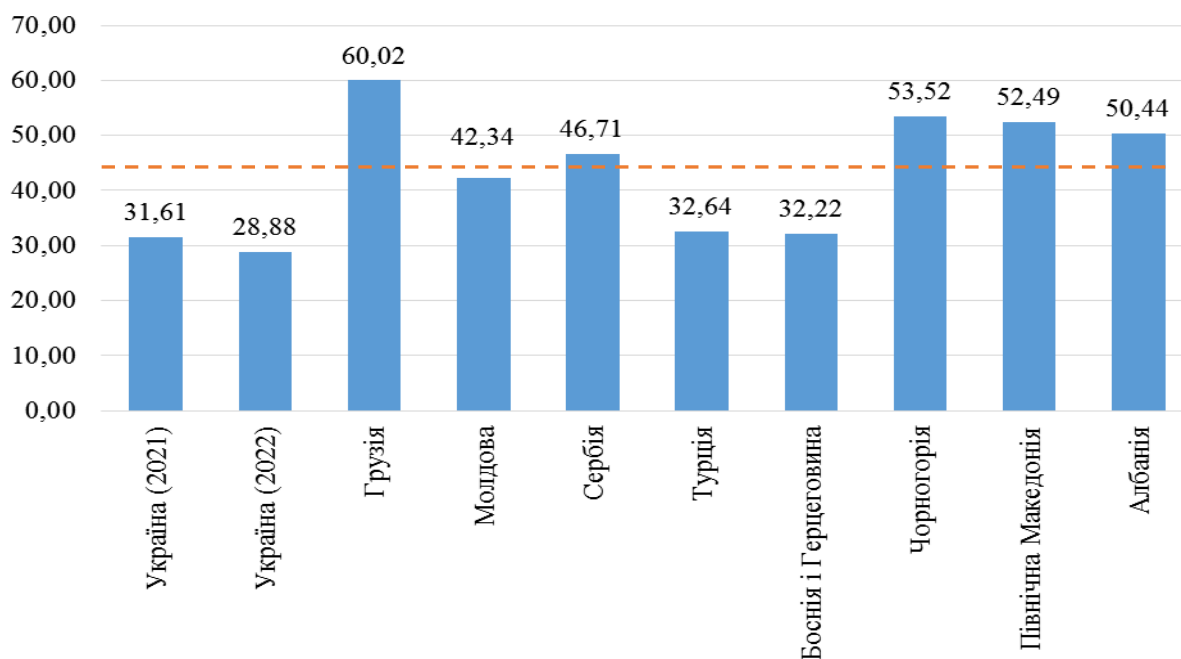


Рисунок 2.13 - Порівняльний аналіз інтегрального індикатора якості публічного управління України та інших країн-кандидатів на вступ до ЄС

У майбутньому Україні не лише потрібна перемога у війні з Росією, а й складний шлях до інтеграції з ЄС. Ефективні антикорупційні реформи стануть однією з ключових складових цього процесу.

Розглядаючи дані щодо інтегрального індикатора Світового банку WGI для країн, можна відзначити наступне (рис. 2.13):

- Україна займає позицію з найнижчим значенням серед наведених країн індексу WGI - 28,88. Це вказує на відносно низький рівень оцінки публічного управління та інституційної якості.

- порівняно з середнім значенням для всіх країн-кандидатів, яке складає приблизно 44,36, Україна має значно менше значення, що, нажаль, підкреслює її відсталість у сфері публічного управління порівняно з цією групою країн.

- Грузія (60,02), Чорногорія (53,52), Північна Македонія (52,49) та Албанія (50,44) мають вищі значення, ніж середня оцінка. Це свідчить про те, що вони можуть мати більш ефективні та стійкі інституції, а також краще управління порівняно з іншими країнами у списку.

- Туреччина (32,64), Боснія і Герцеговина (32,22) та Молдова (42,34) не набагато випереджають Україну за рівнем оцінки. Однак Молдова має трошки вище значення, що може свідчити про деякі позитивні аспекти в управлінні порівняно з Україною, хоча воно все ще відносно низьке.

Таким чином, серед усіх країн-кандидатів до вступу у ЄС, Україна за більшістю показників має найгірше положення, навіть у порівнянні з Молдовою та Грузією, яка ще юридично не отримала статусу кандидата.

Отже, Україна потребує удосконалення управління та реформування інституцій для покращення свого інтегрального індикатора WGI. Також важливо враховувати успішні приклади таких країн як Грузія, Чорногорія, Північна Македонія та Молдова, які досягли високих показників управління та інституційної якості. В 2023 році державною владою України було анонсовано ряд реформ, які повинні покращити рівень індикаторів

ефективності публічного управління та бути ключовими до початку переговорів з ЄС.

Також, в таблиці 2.4 та на рисунку 2.14 наведено порівняння рівня якості публічного управління в Україні та окремих країнах світу.

Таблиця 2.4 – Порівняльний аналіз Всесвітніх індикаторів врядування WGI України з окремими країнами світу [45]

| Показник | Україна | Польща | Чехія | Литва | Угорщина | США | Німеччина | Великобританія | Казахстан | Сінгапур | Мексика | Китай | Ізраїль |
|---|---------|--------|-------|-------|----------|-------|-----------|----------------|-----------|----------|---------|-------|---------|
| Стабільність політичного середовища та відсутність насильства або тероризму | 5,66 | 61,79 | 75,00 | 69,34 | 67,92 | 45,28 | 67,45 | 62,26 | 32,55 | 97,17 | 21,70 | 28,30 | 11,79 |
| Ефективність урядування | 33,02 | 61,79 | 81,13 | 79,72 | 68,87 | 86,79 | 88,21 | 85,85 | 58,49 | 100,0 | 42,45 | 68,40 | 85,38 |
| Якість регуляторної політики | 40,57 | 74,53 | 88,68 | 87,74 | 64,62 | 91,04 | 92,45 | 93,40 | 52,83 | 100,0 | 46,70 | 36,79 | 86,32 |
| Верховенство права | 18,87 | 64,15 | 83,49 | 83,02 | 63,21 | 88,68 | 91,98 | 89,15 | 35,85 | 99,06 | 20,75 | 52,83 | 81,13 |
| Свобода слова, право голосу та підзвітність | 45,89 | 65,22 | 80,68 | 81,16 | 59,90 | 72,95 | 94,69 | 89,37 | 19,81 | 44,44 | 42,03 | 6,28 | 67,63 |
| Контроль над корупцією | 29,25 | 68,40 | 74,53 | 76,42 | 51,42 | 82,55 | 95,75 | 92,92 | 48,58 | 98,58 | 17,45 | 55,19 | 78,77 |
| Інтегральний показник | 28,88 | 65,98 | 80,58 | 79,56 | 62,66 | 77,88 | 88,42 | 85,49 | 41,35 | 89,88 | 31,85 | 41,30 | 68,50 |

Порівнявши значення індексу для вказаних країн, можна зробити наступні висновки:

Україна має значення індексу на рівні 28,88. Це значно нижче за середнє світове значення, яке складає 46,72. Це вказує на проблеми управління та ефективності системи влади, що потребують уваги та покращень.

Країни, які мають високі показники індексу (наприклад, Сінгапур - 89,88, Німеччина - 88,42, Велика Британія - 85,49, Чехія - 80,58, Литва - 79,56), демонструють більш високий рівень ефективності управління, сильну правову державність та меншу корупцію.

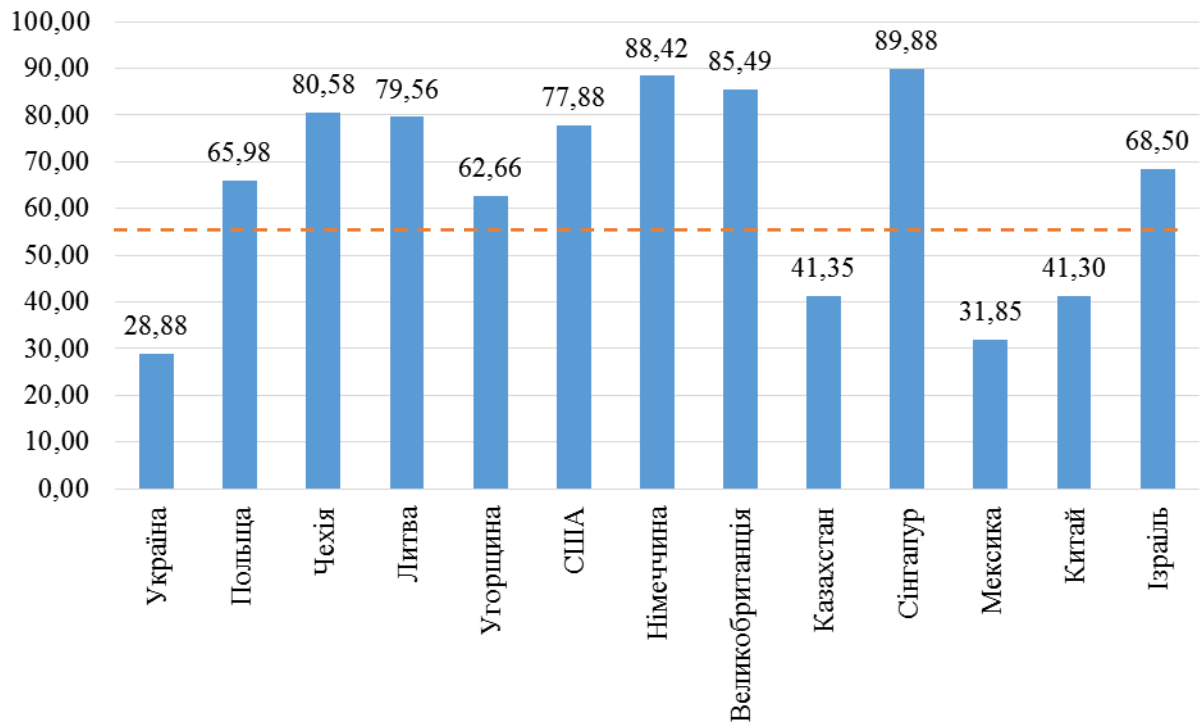


Рисунок 2.14 - Порівняльний аналіз інтегрального індикатора якості публічного управління України та окремих країн світу

Країни з показниками нижче середнього (наприклад, Україна - 28,88, Мексика - 31,85, Казахстан - 41,35, Китай - 41,3) можуть стикатися з проблемами управління, корупцією та іншими викликами у сфері державного управління.

Значення США (77,88) свідчить про високий рівень управління, проте трохи нижчий, ніж у країн Європейського союзу.

Отже, Україна має низький показник індексу у порівнянні з іншими країнами, що може вказувати на проблеми управління. Потребується систематична реформа та удосконалення управлінських процесів для підвищення ефективності управління країною.

2.2. Аналіз ефективності електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства

Електронне публічне управління в Україні стає ключовою складовою формування інформаційного суспільства, що відкриває нові можливості для взаємодії між владою та громадянами. У контексті стрімкого розвитку технологій цифрової ери, важливо розглядати електронне управління як інструмент покращення якості життя громадян та ефективності державних служб. Цей підрозділ магістерської роботи спрямований на аналіз та обговорення актуальних питань впровадження електронного управління в Україні, його впливу на розвиток інформаційного суспільства та перспективи подальших трансформацій у цій сфері.

Як зазначалося у попередньому підрозділі, серед розроблених різними міжнародними організаціями показників є методика що визначає стан розвитку електронного уряду в країнах-членах ООН за допомогою:

- індексу розвитку електронного урядування EGDI, який разом з оцінкою моделей розвитку веб-сайтів у країні, індекс розвитку електронного уряду включає характеристики доступу, такі як інфраструктура та рівень освіти, щоб відобразити, як країна використовує інформаційні технології для сприяння доступу та залученню своїх людей. EGDI є складеним показником трьох важливих вимірів електронного урядування, а саме: надання онлайн-послуг, телекомунікаційне підключення та кадровий потенціал (індекс людського капіталу);

- індексу електронної участі (EPART), який використовується для вимірювання рівня участі громадян у владних процесах через використання електронних технологій та інформаційних засобів. Цей індекс оцінює доступність та якість електронних сервісів для взаємодії громадян з урядом, таких як електронні петиції, онлайн-консультації, платформи для обговорення законодавчих ініціатив тощо.

Індекс електронної участі враховує різноманітні аспекти електронної участі, включаючи доступність інформації, можливості для висловлення громадянської думки та участь у прийнятті рішень через електронні канали. Вимірювання індексу дозволяє оцінити рівень розвитку електронної демократії та відкритості у взаємодії між урядом і громадянами в цифрову епоху.

Індексу розвитку електронного врядування розраховується як середнє арифметичне трьох допоміжних індексів:

- індексу онлайн-сервісів (OSI), який є показником, що використовується для вимірювання рівня доступності та якості онлайн-сервісів уряду для громадян та підприємств. Цей індекс оцінює ефективність та доступність електронних послуг, таких як подача заяв, оплата податків, видача дозволів, доступ до публічної інформації через веб-платформи та інші електронні канали, які надаються урядом;

- індексу телекомунікаційної інфраструктури, котрий відображає рівень розвиненості телекомунікаційної інфраструктури в країні. Цей індекс оцінює доступність та якість телекомунікаційних мереж, включаючи швидкість і надійність Інтернету, мобільні та фіксовані телефонні зв'язки, доступність широкосмугового Інтернету тощо. Індекс телекомунікаційної інфраструктури важливий для визначення рівня технологічного розвитку та готовності країни до цифрової трансформації;

- індексу людського капіталу (HCI), який відображає рівень розвитку людського капіталу в країні. Цей індекс оцінює освіту, здоров'я, навички та інші фактори, що впливають на продуктивність та розвиток людського потенціалу. Він враховує такі показники, як якість освіти, очікувана тривалість життя, доступ до освіти та здоров'я, рівень грамотності тощо. Індекс людського капіталу є важливим інструментом для оцінки готовності націй до змін у сучасному глобальному економічному середовищі.

Зазначені індекси розраховуються і публікуються у дослідженнях ООН щодо електронного уряду один раз на два роки, відповідно у 2022, 2020,

2018, 2016 та 2014 роках [46]. Цей аналіз базується на довготривалих дослідженнях, які тривали понад два десятиліття та використовували Індекс розвитку електронного уряду ООН (EGDI), поєднання первинних даних з Департаменту економіки ООН і соціальних справ та вторинних даних інших агентств ООН.

В таблиці 2.5 наведено дані розрахунку вищенаведених індексів за період 2014 – 2022 рр.

Таблиця 2.5 – Аналіз індексів розвитку електронного урядування та електронної участі Організації об'єднаних націй в Україні [46]

| Показник | Період | | | | | | | | | |
|---|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| | 2014 | | 2016 | | 2018 | | 2020 | | 2022 | |
| | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг |
| Індексу розвитку електронного урядування (EGDI) | 0,50316 | 87 | 0,60756 | 62 | 0,61650 | 82 | 0,71190 | 69 | 0,80290 | 46 |
| Індекс електронної участі (EPART) | 0,43137 | 77 | 0,74576 | 32 | 0,68540 | 75 | 0,80950 | 46 | 0,60230 | 57 |
| Індекс онлайн-сервісів (OSI) | 0,26771 | - | 0,58696 | - | 0,56940 | - | 0,68240 | - | 0,81480 | - |
| Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) | 0,38016 | - | 0,39677 | - | 0,43640 | - | 0,59420 | - | 0,72700 | - |
| Індекс людського капіталу (НСІ) | 0,86160 | - | 0,83895 | - | 0,84360 | - | 0,85910 | - | 0,86690 | - |

За наданими даними про індекс розвитку електронного урядування в Україні видно значний прогрес протягом часу. Ось детальний аналіз динаміки цього індексу:

У 2014 році індекс EGDI склав 0,50316, що вказує на досить низький рівень електронного урядування в країні в той період. З 2014 до 2016 року спостерігалася помітне покращення, індекс EGDI зріс до 0,60756 (рис. 2.15). Це свідчить про активні кроки в напрямі розвитку електронних систем урядування.

З 2016 до 2018 року тенденція до покращення трималася, але темпи зростання стали меншими. Індекс піднявся до 0,6165. Протягом 2018-2020 років спостерігалось продовження позитивної динаміки. Індекс EGDI зріс на понад 0,1 до 0,7119. Від 2020 до 2022 року відбулося ще значне зростання індексу до 0,8029, що свідчить про продовження та значне посилення заходів у розвитку електронного урядування в Україні.

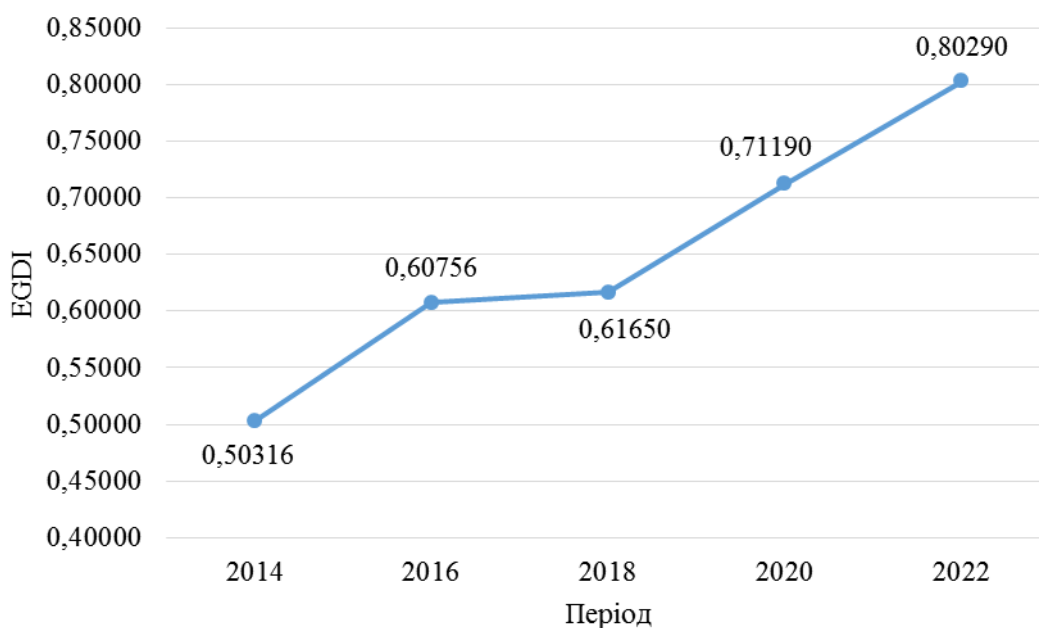


Рисунок 2.15 – Динаміка індексу EGDI

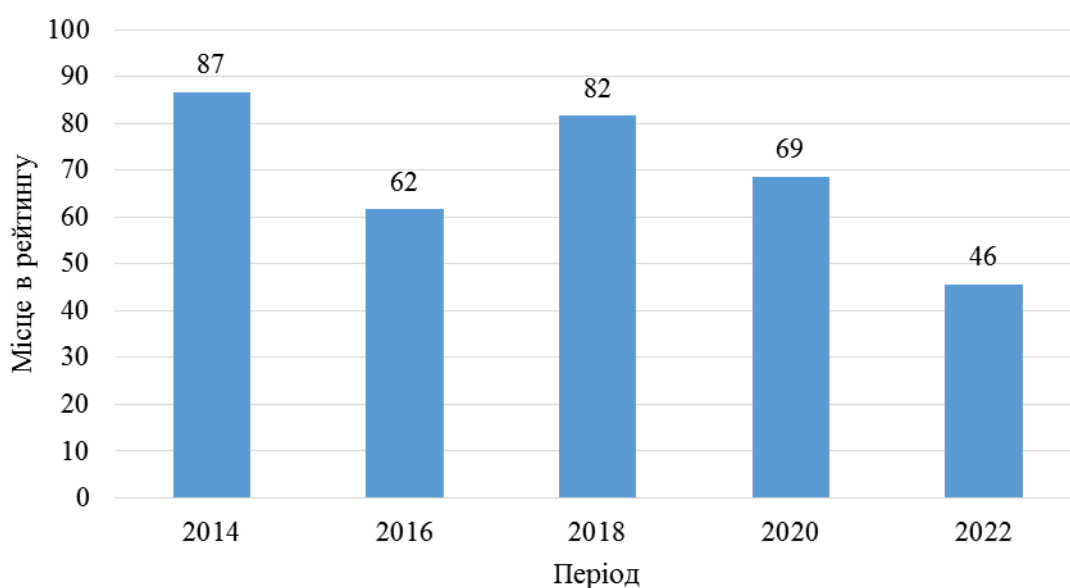


Рисунок 2.16 – Динаміка рейтингу України згідно з індексом EGDI

Загальна тенденція показує стабільне покращення індексу з кожним наступним роком, що вказує на зростання ефективності електронних систем урядування в Україні.

Але, не зважаючи на позитивну динаміку значення індексу EGDI, рейтинг України за цим показником мав коливання (рис. 2.16).

За останні роки, рейтинг України за індексом розвитку електронного урядування показав коливання, але в цілому відбувалась позитивна динаміка. У 2014 році Україна займала 87 місце із 193 країн, що було відносно низьким показником. Проте, до 2016 року відбулося помітне поліпшення, і країна піднялася до 62 місця. Це свідчить про позитивні зміни в сфері електронного урядування. Проте, у 2018 році знов відбулося зниження до 82 місця, що може бути пов'язане з різними факторами, такими як політичні зміни або перебудова системи урядування. За даними 2020 року відбулося покращення, і Україна знову піднялася до 69 місця. За останні два роки відбулося найбільше покращення - Україна піднялася на 23 позиції вгору, до 46 місця у 2022 році. Це може свідчити про активні зусилля вдосконалення систем електронного урядування, що призвело до помітного покращення показників країни у цьому напрямі. Така динаміка свідчить про позитивний розвиток систем електронного урядування в Україні протягом останніх років.

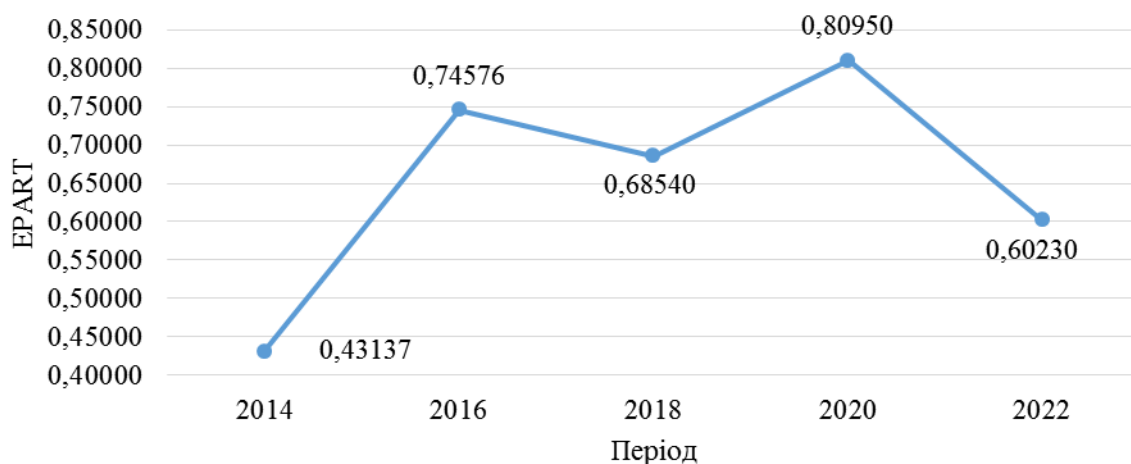


Рисунок 2.17 – Динаміка індексу EPART в Україні

Динаміка рейтингу України за індексом електронної участі вказує на коливання показників протягом останніх років. Так у 2014 році Україна посідала 77-е місце серед 193 країн. В 2016 році відбулося значне поліпшення, коли країна піднялася на 45 позицій і зайняла 32-е місце. Однак у 2018 році Україна знову втратила позиції, опустившись на 43 пункти, до 75-го місця.

Далі відбулося покращення у 2020 році, коли Україна знову піднялася на 29 позицій і стала на 46-му місці. Проте за останні два роки (до 2022 року) відбулося знову зниження позицій, і Україна опустилася на 11 пунктів, посівши 57-е місце у рейтингу.

Ця динаміка свідчить про коливання у впровадженні електронної участі в Україні протягом останніх років. Хоча були періоди покращення, наступні роки знову показали зниження показників. Стабільність у досягненні високих позицій у рейтингу за індексом електронної участі залишається однією з важливих завдань для розвитку електронної демократії та підвищення рівня участі громадян у владних процесах в Україні.

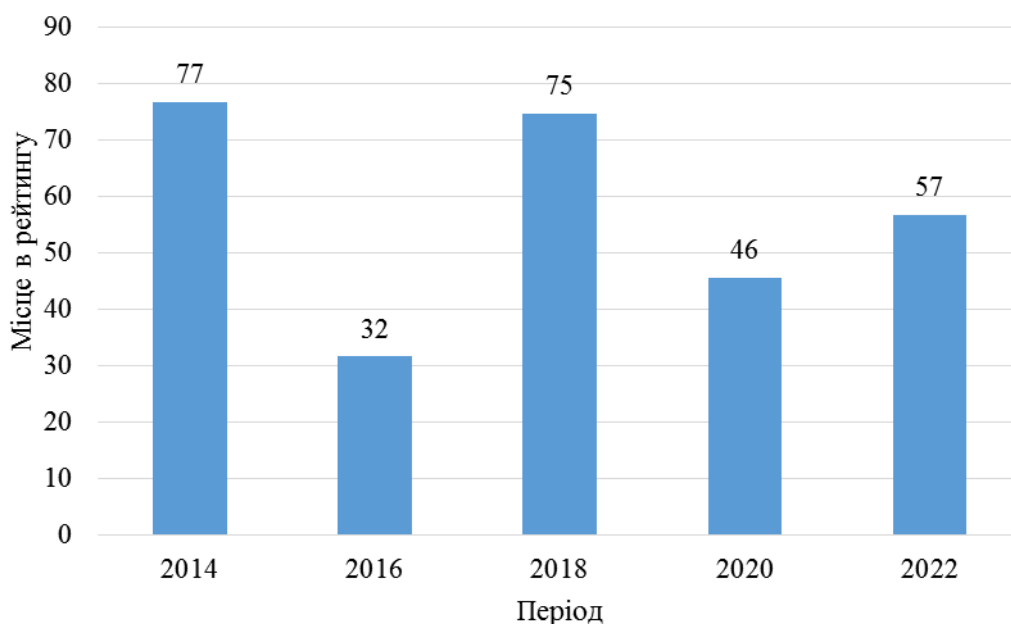


Рисунок 2.18 – Динаміка рейтингу України згідно індексу EPART

Що стосується власне значень індексу електронної участі в Україні, то звернемо увагу на зміни значень індексу протягом років: в 2014 році індекс електронної участі становив 0,43137. До 2016 року відбулось значне покращення, і індекс зріс до 0,74576. В наступному періоді, до 2018 року, індекс зменшився трохи, опустившись до 0,6854. Однак з 2018 по 2020 рік відбулося нове покращення, індекс збільшився до 0,8095. Проте, до 2022 року відбулася деяка зміна в падінні індексу, знизившись до 0,6023.

Отже, можна визначити, що після початкового зростання в 2014-2016 роках, відбулися коливання індексу електронного участі. Пік значення досягнуто у 2020 році, але у 2022 відбулося зниження індексу, що може вказувати на потребу в подальшій роботі над покращенням електронної участі населення в процесах публічного управління в Україні.

Таблиця 2.6 – Порівняльний аналіз індексів EGDI та EPART України та країн-лідерів на рівні субрегіону, регіону та світу

| Індекс | Період | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| | 2014 | | 2016 | | 2018 | | 2020 | | 2022 | |
| | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг | Значення | Рейтинг |
| Україна | | | | | | | | | | |
| EGDI | 0,50316 | 87 | 0,60756 | 62 | 0,61650 | 82 | 0,71190 | 69 | 0,80290 | 46 |
| EPART | 0,43137 | 77 | 0,74576 | 32 | 0,68540 | 75 | 0,80950 | 46 | 0,60230 | 57 |
| Світовий лідер | | | | | | | | | | |
| EGDI | 0,94620 | 1 | 0,91930 | 1 | 0,91500 | 1 | 0,97580 | 1 | 0,97170 | 1 |
| EPART | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 |
| Регіональний лідер | | | | | | | | | | |
| EGDI | 0,89380 | 4 | 0,91930 | 1 | 0,91500 | 1 | 0,97580 | 1 | 0,97170 | 1 |
| EPART | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 | 1,00000 | 1 | 0,97730 | 3 |
| Субрегіональний лідер | | | | | | | | | | |
| EGDI | 0,72960 | 27 | 0,72150 | 35 | 0,79690 | 32 | 0,85310 | 24 | 0,84370 | 34 |
| EPART | 0,68630 | 30 | 0,88140 | 14 | 0,92130 | 23 | 0,96430 | 9 | 0,73860 | 29 |

Для більш повного уявлення про рівень розвитку електронного урядування та електронної участі в Україні проведемо порівняльний аналіз цих індексів з країнами лідерами: світу, регіону (Європа) та субрегіону (Східна Європа) (таблиця 2.6).

За результатами порівняльного аналізу за індексом EGDI можна зробити висновок, що Україна протягом 2014 – 2022 років має відставання від лідерів, але простежується тенденція до скорочення цього розриву, особливо у порівнянні з субрегіональним лідером (рис. 2.19). Наприклад, за індексом EGDI в 2020 та 2022 роках світовим і регіональним лідером є Данія, а субрегіональним лідером у Східній Європі – Польща.

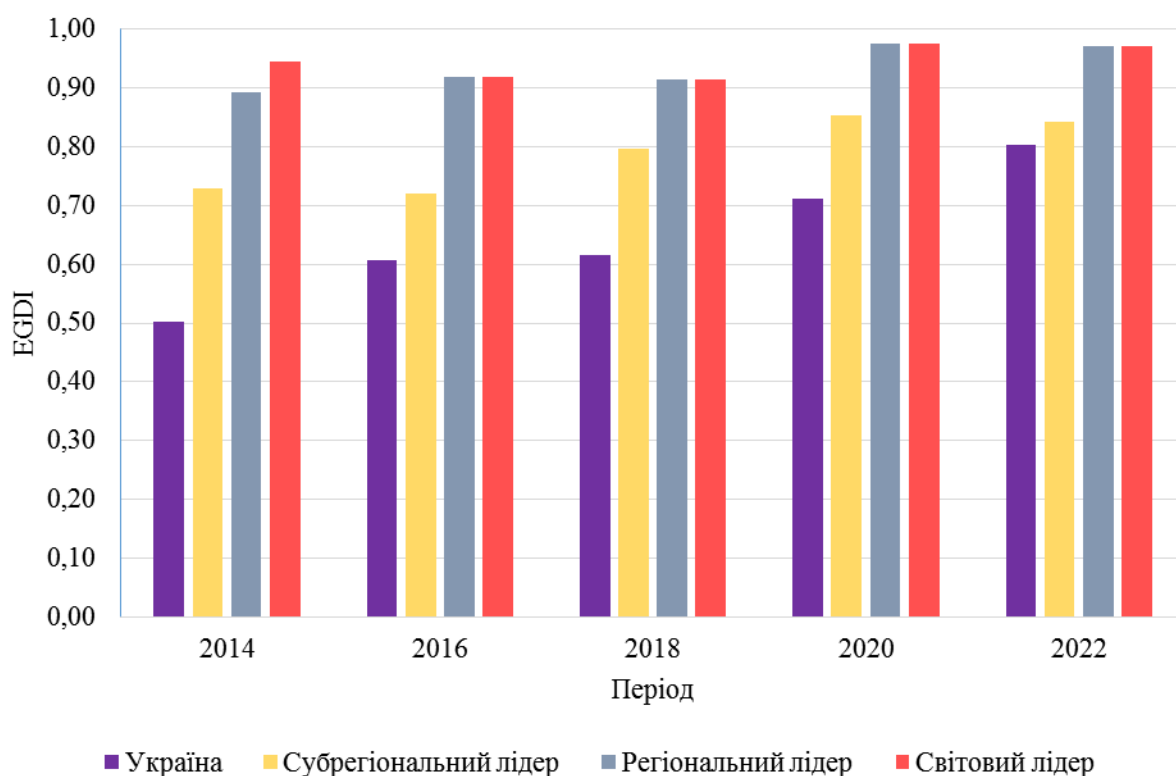


Рисунок 2.19 – Порівняння динаміки індексу EGDI України та країн-лідерів

В той же час за результатами порівняльного аналізу за індексом EPART, бачимо, що Україна протягом 2014 – 2020 років має відставання від лідерів і коливання рівня показника. А в 2022 році індекс EPART суттєво знизився (рис. 2.20). За індексом EPART в 2022 році світовим лідером є

Японія, регіональним лідером є Естонія, а субрегіональним лідером - Болгарія.

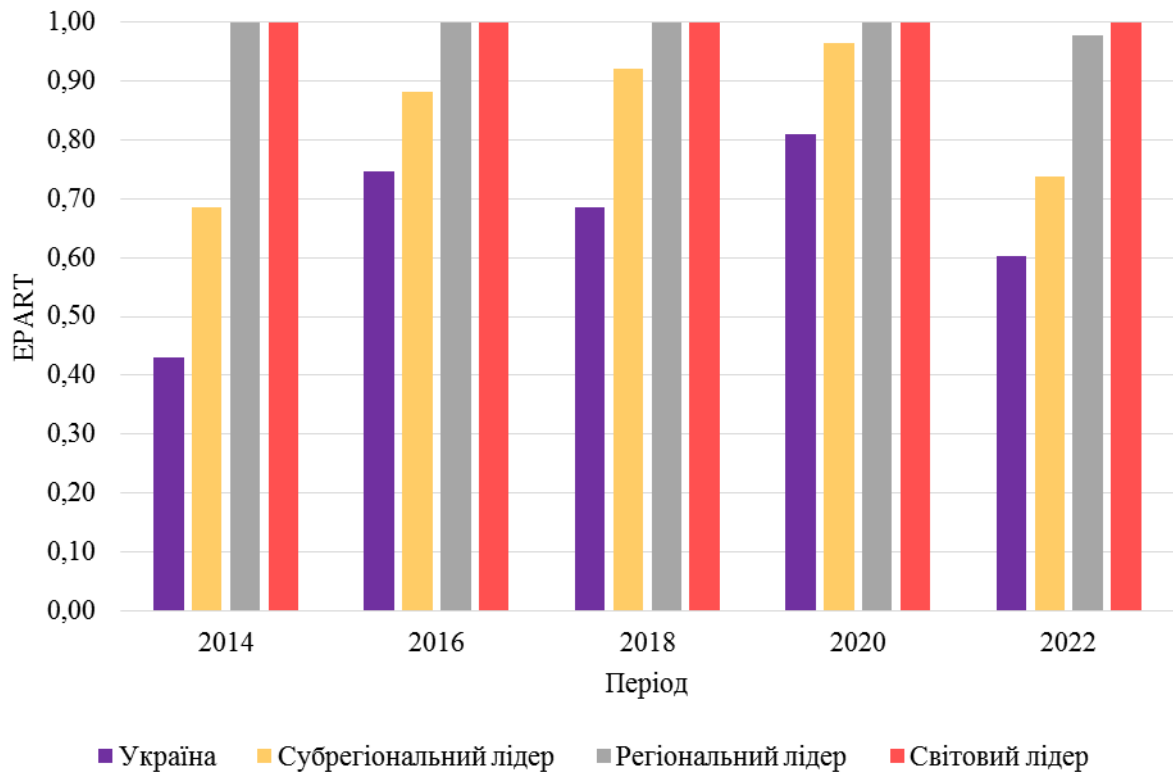


Рисунок 2.20 – Порівняння динаміки індексу EPART України та країн-лідерів

Також на підставі даних таблиці 2.5 проведемо факторний аналіз індексу EGDI, який дозволить визначити рівень впливу окремих чинників на результуючий показник.

Факторна модель матиме наступний вигляд:

$$EGDI_i = (OSI_i + ТП_i + НСІ_i) / 3, \quad (2.1)$$

де $EGDI_i$ - індекс розвитку електронного врядування і-го періоду; OSI_i - індекс онлайн-сервісів і-го періоду; $ТП_i$ - індекс телекомунікаційної інфраструктури і-го періоду; $НСІ_i$ - індекс людського капіталу і-го періоду.

Вихідні дані та результати розрахунків за методом ланцюгових підстановок занесемо до таблиці 2.6.

$$EGDI_0 = (0,68240 + 0,59420 + 0,85910) / 3 = 0,71190$$

$$EGDI_{ум1} = (0,81480 + 0,59420 + 0,85910) / 3 = 0,75603$$

$$EGDI_{ум2} = (0,81480 + 0,72700 + 0,85910) / 3 = 0,80030$$

$$EGDI_1 = (0,81480 + 0,72700 + 0,86690) / 3 = 0,80290$$

Таблиця 2.6 – Факторний аналіз індексу розвитку електронного врядування (EGDI)

| Показник | 2020 | 2022 | Відхилення | Ум1 | Ум2 | Δ |
|---|---------|---------|------------|---------|---------|---------|
| Індексу розвитку електронного врядування (EGDI) | 0,71190 | 0,80290 | 0,09100 | 0,75603 | 0,80030 | 0,09100 |
| Індекс онлайн-сервісів (OSI) | 0,68240 | 0,81480 | 0,13240 | 0,81480 | 0,81480 | 0,04413 |
| Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) | 0,59420 | 0,72700 | 0,13280 | 0,59420 | 0,72700 | 0,04427 |
| Індекс людського капіталу (НСІ) | 0,85910 | 0,86690 | 0,00780 | 0,85910 | 0,85910 | 0,00260 |

За результатами розрахунків отримаємо значення впливу кожного чинника на показник індексу розвитку електронного врядування:

$$\Delta^{EGDI}_{OSI} = 0,75603 - 0,71190 = 0,04413$$

$$\Delta^{EGDI}_{ТІІ} = 0,80030 - 0,75603 = 0,04427$$

$$\Delta^{EGDI}_{НСІ} = 0,80290 - 0,80030 = 0,00260$$

$$\Delta^{EGDI}_{OSI} + \Delta^{EGDI}_{ТІІ} + \Delta^{EGDI}_{НСІ} = \Delta EGDI = 0,09100$$

Таким чином, збільшення індексу онлайн-сервісів (OSI) позитивно вплинуло на рівень індексу розвитку електронного врядування (EGDI) на 0,04413, а зростання індексу телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) також позитивно вплинуло на рівень індексу розвитку електронного врядування (EGDI) на 0,04427. В той же час зростання індексу людського капіталу (НСІ) мало позитивний вплив на рівні 0,00260. Тобто в 2022 році у порівнянні з 2020 роком усі чинники мали позитивний вплив на індекс EGDI та призвели до зростання індексу на 0,09100.

Відповідно стабільність у досягненні вищих позицій в рейтингу за індексами EGDI та EPART залишається однією з важливих завдань для

розвитку електронної демократії та підвищення рівня участі громадян у владних процесах в Україні.

2.3. Оцінка доступності та якості онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління

Одним із ефективних засобів удосконалення електронного урядування є систематичне оцінювання державних, муніципальних та урядових порталів. З урахуванням зростаючої кількості мешканців міських територій та їх доступу до Інтернету виникає необхідність, щоб портали місцевих органів влади могли оптимально обслуговувати більше користувачів. Функціонально дієвий веб-портал може поліпшити комфортність життя в місті та зробити місцеву владу більш відкритою, що, в свою чергу, може підвищити задоволеність мешканців.

Департамент економічних та соціальних справ Організації Об'єднаних Націй та Центр електронного урядування Університету Об'єднаних Націй розробили, впроваджують та підтримують методологію Local Online Service Index (LOSI) для оцінки порталів місцевого самоврядування.

Індекс місцевих онлайн сервісів (Local Online Service Index (LOSI)) - це індекс, який відображає рівень доступності та якості місцевих онлайн-сервісів в певному регіоні, місті або муніципалітеті. LOSI використовується для оцінки та порівняння рівня доступності електронних послуг для мешканців місцевості [47].

Цей індекс оцінює різні аспекти місцевих онлайн-сервісів, такі як доступність інформації про місцеві події, послуги муніципалітету, можливості звернення за допомогою онлайн-платформ, оплати комунальних послуг тощо. LOSI спрямований на вимірювання та покращення доступності громадянам місцевих веб-сервісів та електронних рішень, що надаються місцевими владними органами або організаціями.

Цей індекс може бути корисним для оцінки рівня розвитку електронного управління на місцевому рівні, а також для визначення напрямків покращення електронних послуг для громадян та підвищення їхньої доступності та якості.

У зв'язку з обмеженими ресурсами Департамент економічних та соціальних справ Організації Об'єднаних Націй та Центр електронного урядування Університету Об'єднаних Націй можуть використовувати методологію LOSI тільки для найбільш густонаселених міст у 193 країнах-членах ООН, щоб охопити якнайбільше населення. Проте існує значний інтерес в застосуванні методології LOSI у більшій кількості міст в межах однієї країни.

Для вирішення цієї потреби Департамент економічних та соціальних справ Організації Об'єднаних Націй та Центр електронного урядування Університету Об'єднаних Націй закликають зацікавлені установи, які мають власні ресурси та можливості для підтримки процесу, приєднатися до партнерства та впровадження методології LOSI в одній країні, укладаючи Меморандум про взаєморозуміння (MOU).

LOSI охоплює перелік показників, розподілених за п'ятьма критеріями [47]:

- 1) інституційна структура;
- 2) надання контенту;
- 3) надання послуг;
- 4) електронна участь і залучення;
- 5) технологія.

У рамках блоку «Інституційна структура» акцент робиться на стратегії муніципального електронного урядування, організаційній структурі, законодавстві, що регулює доступ до інформації та конфіденційність, а також політиці відкритих даних (рис 2.21).

| | |
|---|--|
| Критерії інституційної структури | Посилання на державні установи |
| | ПІБ та контакти керівників відділів |
| | Організаційна структура |
| | Політика відкритих даних |
| | Аутифікація на порталі |
| | Муніципальна стратегія електронного урядування |
| | Політика конфіденційності |
| | Права доступу до державної інформації |

Рисунок 2.21 – Критерії інституційної структури LOSI [47]

Другий критерій «Надання послуг», зосереджується на доступності та наданні цільових державних послуг (рис. 2.22).

| | |
|--------------------------------|---|
| Критерії надання послуг | Онлайн-вакансії державних посад |
| | Онлайн реєстрація та ліцензування бізнесу |
| | Онлайн реєстрація права власності на землю |
| | Свідоцтва про шлюб онлайн |
| | Свідоцтва про смерть онлайн |
| | Свідоцтва про народження онлайн |
| | Онлайн-дозволи, пов'язані з навколишнім середовищем |
| | Онлайн дозвіл на будівництво |
| | Онлайн водійські права |
| | Сервіс електронних закупівель |
| | Онлайн реєстрація транспортних засобів (легкових, вантажних, мотоциклів та інших) |
| | Переїзд або зміна адреси онлайн |
| | ВНП онлайн |
| | Заяви в муніципальну поліцію онлайн |
| | Онлайн оплата комунальних послуг |
| | Онлайн оплата за водопостачання |
| | Оплата штрафів або зборів онлайн |
| | Онлайн податок для бізнесу |

Рисунок 2.22 – Критерії надання послуг LOSI [47]

Третій критерій «Надання контенту» має на меті оцінити доступність важливої публічної інформації та ресурсів в Інтернеті. Зокрема до критеріїв надання контенту відносять: розміщення інформації про муніципалітет;

публікацію статистичних даних та досліджень; інформацію про надані послуги; інформацію про спорт і культуру, про працевлаштування, про освіту, підтримку іноземних мов на офіційних сайтах, інформацію про результати закупівель, оголошення про закупівлю; правову інформацію; інформацію для вразливих верств населення; інформацію про соціальне забезпечення; інформацію про громадський транспорт тощо (рис. 2.23).

| | |
|--|--|
| Надання контенту | Інформація про муніципалітет |
| | Статистичні дані та дослідження |
| | Інформація про надані послуги |
| | Статистика використання MGP |
| | Інформація про спорт і культуру |
| | Інформація про працевлаштування |
| | Інформація про освіту |
| | Результати закупівель |
| | Оголошення про закупівлю |
| | Підтримка іноземних мов |
| | Інформація про відходи та переробку |
| | Докази використання нових технологій |
| | Докази ініціатив Smart City |
| | Правова інформація |
| | Інформація для вразливих верств населення |
| | Інформація про соціальне забезпечення |
| | Послуги в партнерстві з громадянським суспільством |
| | Інформація про COVID-19 |
| | Інформація про безпеку дорожнього руху |
| | Докази додатків для мобільних телефонів |
| | Інформація про громадський транспорт |
| Екологічна інформація | |
| Інформація про здоров'я | |
| Спрощення безкоштовного доступу до Інтернету | |
| Сповіщення про погоду та стихійні лиха | |

Рисунок 2.23 – Критерії надання контенту LOSI [47]

Четвертий критерій «Електронна участь і залучення», оцінює наявність механізмів та ініціатив для взаємодії та можливостей залучення громадськості до структур місцевого самоврядування (рис. 2.24).

П'ятий критерій має технологічний аспект зосереджується на технічних аспектах порталів, вказуючи, як сайт і вміст представлені користувачам (рис. 2.25).

| | |
|--|--|
| Електронна участь і залучення | Скарги/сумніви/відгуки до міськради |
| | Функціонування соціальних мереж |
| | Надання відкритих даних |
| | Інформація про місцевий бюджет |
| | Інформація про публічні засідання міської ради |
| | Доступ до відкритих даних |
| | Онлайн процеси обговорення |
| | Онлайн звіт про будь-які форми дискримінації |
| | Електронне голосування |
| | Підтримка у вигляді «онлайн-чату» |
| | Корисні пропозиції |
| | Електронна адреса реагування міськради |
| | Зміна політики/регулювання/послуг на основі результатів е-консультацій |
| | Залучення користувачів до громадського контролю |
| | Інформація щодо електронної участі в майбутньому |
| | Залучення користувачів до участі в участі в бюджетуванні |
| Участь користувачів у повідомленні про події | |

Рисунок 2.24 – Критерії електронної участі і залучення LOSI [47]

| | |
|--------------------------------------|--|
| Технологія | Функція «Зв'язатися з нами» |
| | Результати пошуку |
| | Сумісність з браузером |
| | Функція пошуку |
| | Адаптивний веб-дизайн |
| | Карта сайту |
| | Свідоцтва оновлення контенту порталу |
| | Часті запитання (FAQ) |
| | Телефон служби підтримки |
| | Розширені параметри пошуку |
| | Посилання на допомогу |
| | Відповідність стандартам валідності розмітки |
| | Оновлення бізнес- даних |
| | Права доступу до бізнес- даних |
| | Модифікація індивідуальних даних |
| | Доступність персональних даних |
| | Відповідність MGP WCAG 2.0 |
| Відповідність MGP CSS стандартам W3C | |

Рисунок 2.25 – Критерії технології LOSI [47]

Дані показники оцінюються за інформацією, наданої в анкеті Анкета місцевого самоврядування (LGQ) (Додаток А).

Кожному з індикаторів присвоюється двійкове значення «0» або «1». На основі сукупного підрахунку цих показників муніципальні органи класифікуються на один із чотирьох рівнів або груп, починаючи від дуже високого до низького (таблиця 2.7).

Таблиця 2.7 – Інтервали ранжування рівня розвитку електронного управління на місцевому рівні на базі індексу місцевих онлайн сервісів (LOSI)

| Рівень розвитку електронного управління | Інтервал |
|---|-------------|
| Дуже високий | 0,75 – 1,00 |
| Високий | 0,50 – 0,75 |
| Середній | 0,25 – 0,50 |
| Низький | 0,00 – 0,25 |

Станом на 2022 рік в Україні тільки місто Київ має рейтинг за показником LOSI, хоча будь-яке інше місто може самостійно приєднатися до цього проекту та подавати дані для оцінки.

Під час виконання магістерської роботи автором було вивчено стан електронного управління в окремих містах України, а саме: Київ; Львів; Харків; Дніпро; Одеса; Кривий Ріг; Запоріжжя; Кропивницький.

При вивченні стану електронного управління було сформовано анкетні дані для оцінки місцевого самоврядування за методикою LOSI (приклад анкети міста Києва наведено у додатку Б) та оцінено наявність і якість усіх 86 складових елементів.

Результати розрахунку індексу місцевих онлайн сервісів (LOSI) для міст України наведено у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 – Аналіз індексу місцевих онлайн сервісів (LOSI) міст України станом на 2022 рік

| Показники | Київ | Дніпро | Кривий Ріг | Львів | Одеса | Запоріжжя | Харків | Кропивницький |
|--|--------|--------|------------|--------|--------|-----------|--------|---------------|
| Інституційна структура | 0,0814 | 0,0930 | 0,0349 | 0,0930 | 0,0814 | 0,0698 | 0,0698 | 0,0698 |
| Надання послуг | 0,1512 | 0,1512 | 0,1395 | 0,1512 | 0,1512 | 0,1512 | 0,1512 | 0,1512 |
| Надання контенту | 0,2558 | 0,2791 | 0,1977 | 0,2558 | 0,2558 | 0,2326 | 0,2326 | 0,2442 |
| Електронна участь і залучення | 0,1628 | 0,1744 | 0,0814 | 0,1744 | 0,1279 | 0,1395 | 0,1512 | 0,1395 |
| Технологія | 0,1744 | 0,1860 | 0,0814 | 0,1860 | 0,1395 | 0,0698 | 0,0930 | 0,0814 |
| Індекс місцевих онлайн сервісів (LOSI) | 0,8256 | 0,8837 | 0,5349 | 0,8605 | 0,7558 | 0,6628 | 0,6977 | 0,6860 |

Згідно отриманих даних, можна зробити висновок, що лідерами серед досліджених міст України за критерієм інституційної структури є Дніпро та Львів (0,0930), друге місце поділяють Київ та Одеса зі значенням 0,0814.

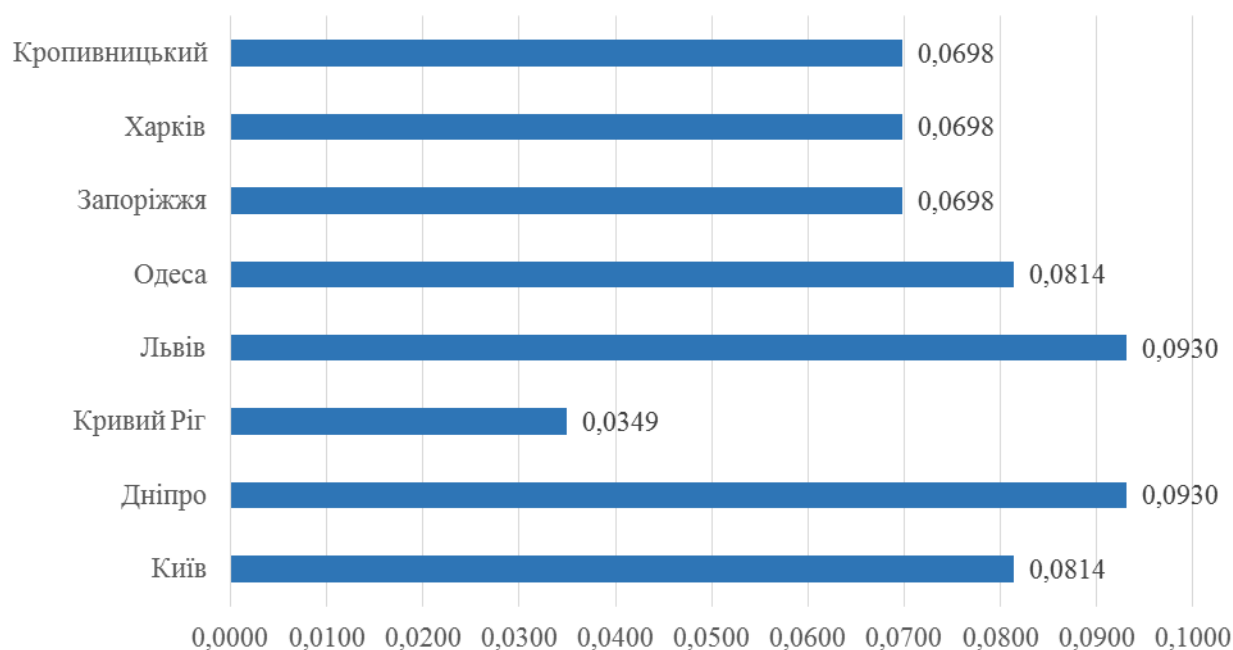


Рисунок 2.26 – Аналіз критеріїв інституційної структури

Найгірше значення за критерієм інституційної структури має Кривий Ріг з показником 0,0349 (рис. 2.26).

Таке низьке значення показника пов'язане з відсутністю на офіційному сайті Криворізької міської ради та її виконкому інформації про структуру органу влади, інформації про підрозділи та їх керівників тощо. Також обмежено доступ до багатьох розділів, пов'язаних з діяльністю місцевих органів влади.

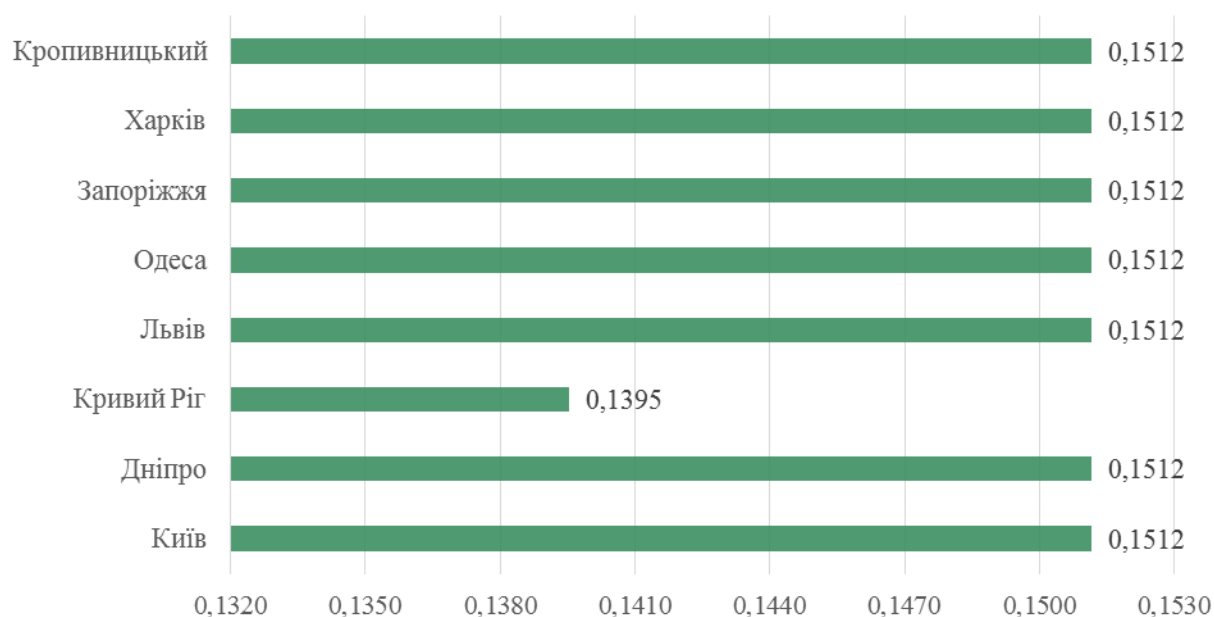


Рисунок 2.27 – Аналіз критеріїв надання послуг

Аналіз критеріїв надання послуг (рис. 2.27) показав, що всі досліджувані міста окрім Кривого Рогу мали однаковий рівень 0,1512. Для Кривого Рогу це значення становило 0,1395. Зазначена ситуація пов'язана з тим, що в Україні більшість адміністративних послуг уніфікована та надається за допомогою централізованих сервісів, а електронні муніципальні послуги також здебільшого не суттєво відрізняються серед вказаних міст. Але в Кривому Розі. На відміну від інших міст, на офіційному сайті відсутня інформація про онлайн вакансії в органах влади, це й стало визначальним для рейтингу міста.

Аналіз критеріїв надання контенту (рис. 2.28) дозволив визначити, що Дніпро є лідером, на другому місці йдуть Київ, Львів та Одеса.

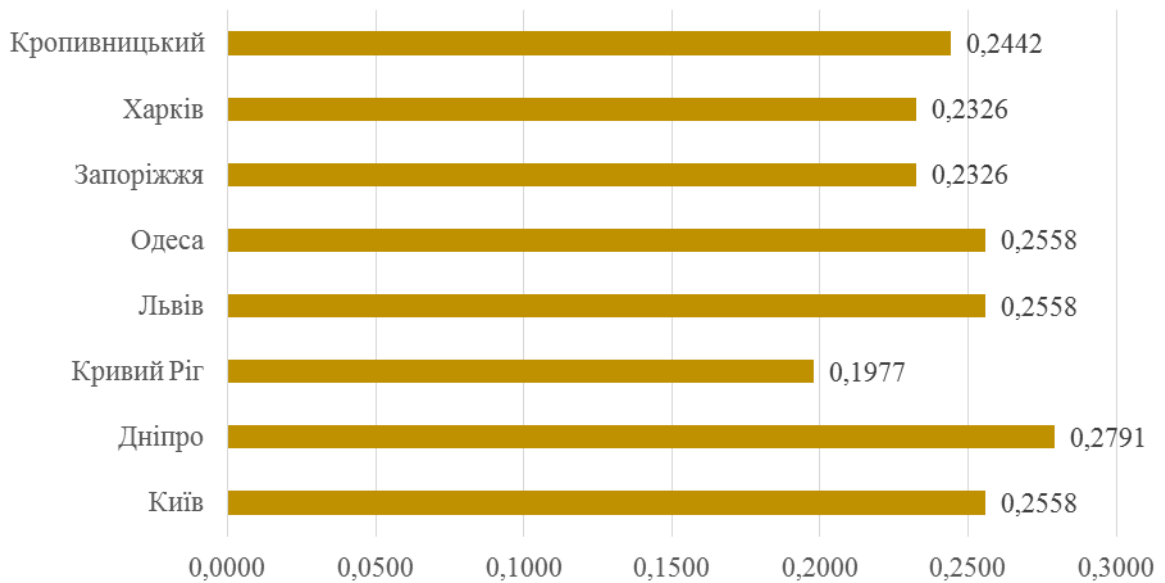


Рисунок 2.28 – Аналіз критеріїв надання контенту

На третьому місці – Кропивницький. В свою чергу Кривий Ріг знову є аутсайдером. Зокрема офіційний сайт Кривого Рогу не підтримує іноземні мови, відсутні посилання на правову інформацію або консультації для населення, відсутня інформація про безпеку дорожнього руху, про додатки для мобільних телефонів.

Сповідення про погоду та стихійні лиха в Кривому Розі хоча і здійснюються регулярно через соціальні мережі (Facebook, Instagram) Департаменту розвитку інфраструктури міста, але посилання на ці соцмережі або дублювання інформації на сайті, на жаль, відсутні [48].

Також одним з болючих питань розвитку міста є організація роботи громадського транспорту. В місті з населенням більше 600 тис. чоловік відсутні доступні джерела з актуальними розкладами руху усього громадського транспорту, відсутній контроль за дотриманням графіків роботи маршрутних таксі тощо. Позитивними моментами в цьому питанні є певні технологічні та соціальні рішення, зокрема в місті було впроваджено багатофункціональну Картку Криворіжця, запроваджено вперше в Україні

безкоштовний проїзд в комунальному транспорті міста для усіх верств населення, триває розробка і тестування мобільного додатку «Картка Криворіжця», який поєднує в собі функції власне картки, та містить інформацію про рух громадського транспорту за допомогою GPS навігації. Тому в найближчому майбутньому можна очікувати на якісний стрибок у розрізі технологій та надання послуг і контенту в Кривому Розі.

Аналіз критеріїв технології показав, що Лідерами в цьому напрямку є Київ, Дніпро та Львів. Стосовно Кривого Рогу та Кропивницького, то відставання від лідерів суттєве (рис. 2.29).

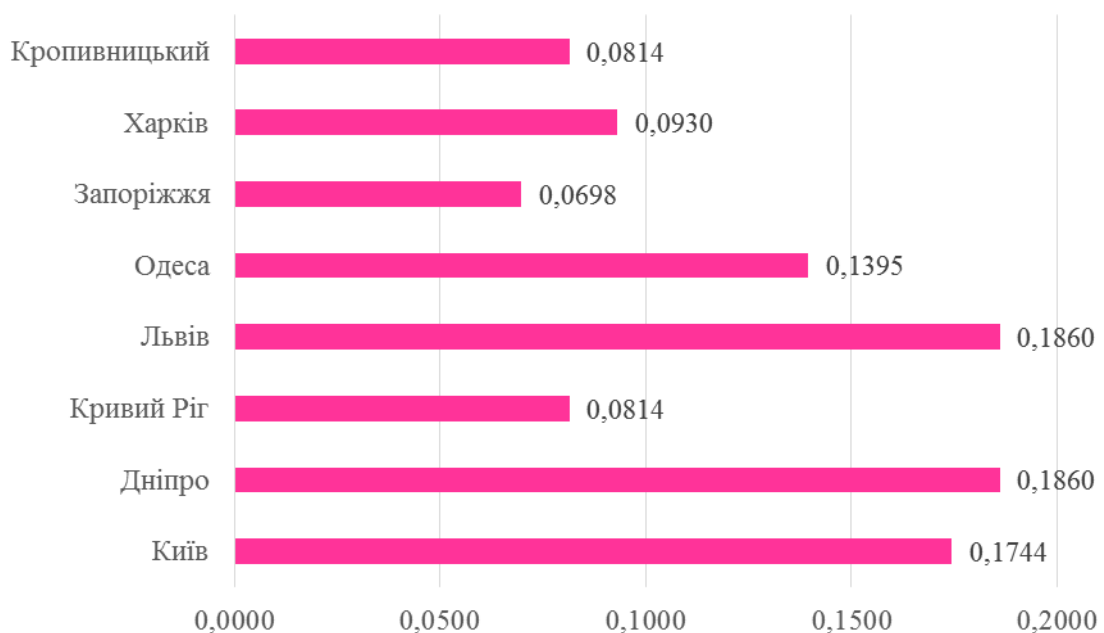


Рисунок 2.29 – Аналіз критеріїв технології

Що стосується власне Кривого Рогу, то хоч останніми роками в місті і було впроваджено чимало технологічних проєктів, але значна частина з них ще знаходяться на стадії тестування або містять неактуальну інформацію та не працюють. Зокрема це пов'язано з військовими діями та міркуваннями безпеки. «У зв'язку з воєнним станом та заходами з попередження доступу ворога до інформації про місто та розташованих у ньому інфраструктурних, цивільних та інших об'єктів, тимчасово обмежений доступ до сайту «Криворізький ресурсний центр», - зазначив Олександр Вілкул. Роботу сайту відновлять після завершення воєнного стану [49]. Але дане управлінське

рішення викликає багато незручностей і так в нелегкому житті мешканців міста, оскільки в інших містах ці всі складові працюють, навіть у прифронтових Харкові та Запоріжжі.

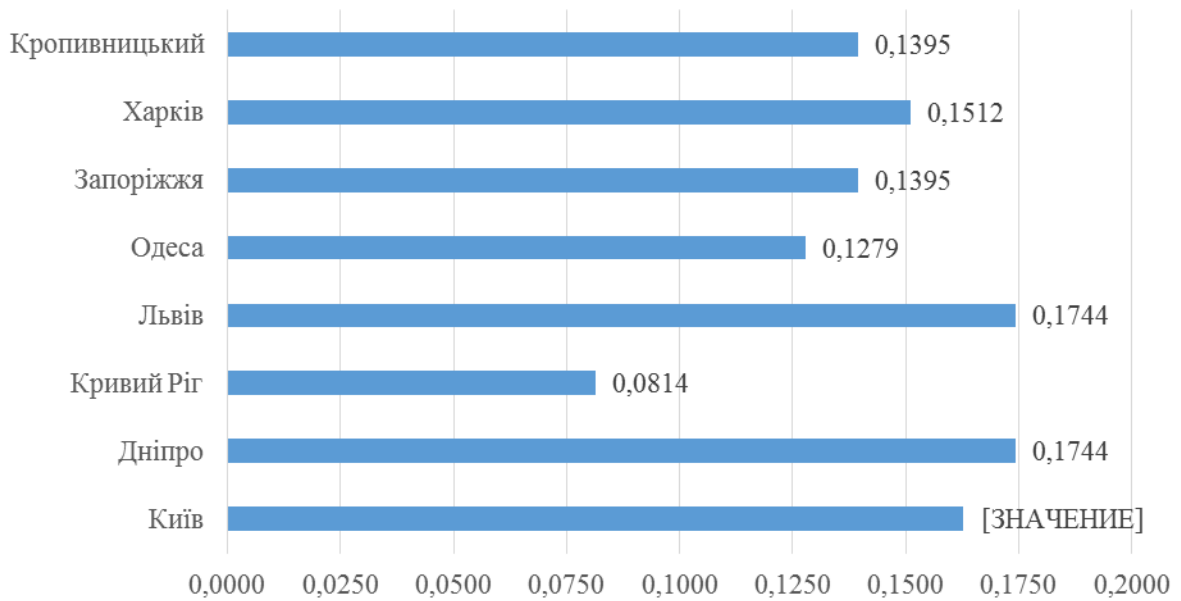


Рисунок 2.30 – Аналіз критеріїв електронної участі і залучення

Щодо аналізу критеріїв електронної участі (рис. 2.30), то ситуація з аутсайдером аналогічна попереднім. Лідерами є Дніпро та Львів, на другому місці Київ, на третьому – Харків.

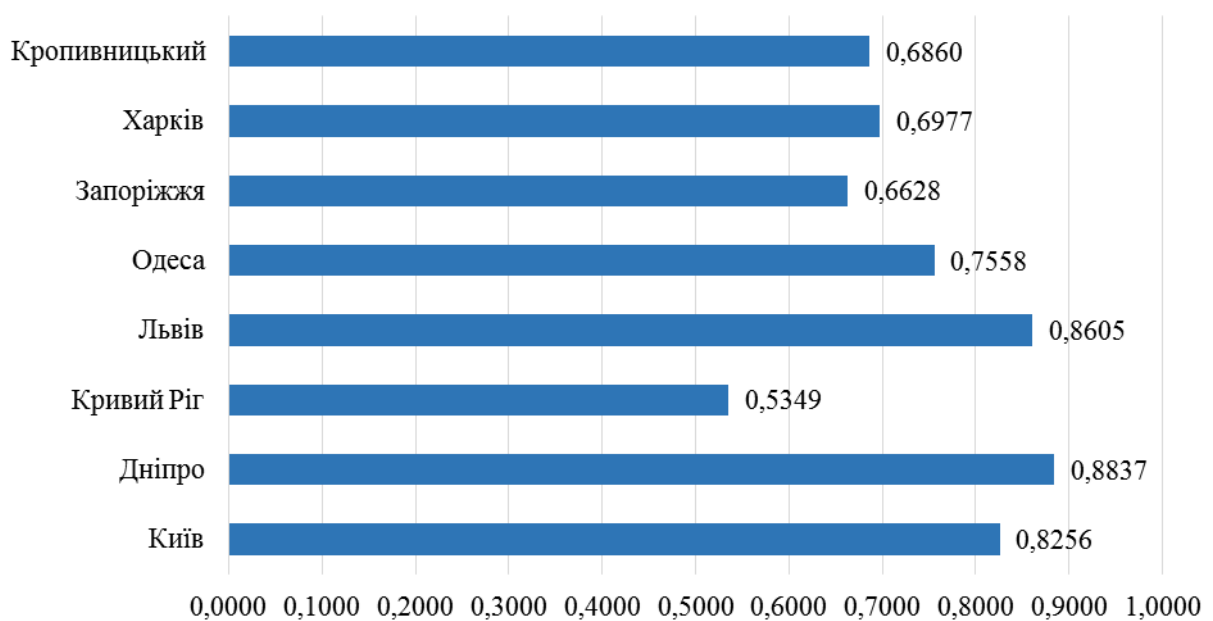


Рисунок 2.31 – Загальна оцінка індексу місцевих онлайн-послуг (LOSI)

Результати загальної оцінки індексу місцевих онлайн-послуг (LOSI), дозволили виділити одноосібного лідера - місто Дніпро зі значенням індексу 0,8837 (таблиця 2.8, рис. 2.31). На другому місці – Львів, а замикає трійку лідерів – Київ.

Відповідно до таблиць 2.7 та 2.8 проведемо ранжування рівня розвитку електронного управління на місцевому рівні на базі індексу місцевих онлайн сервісів (LOSI).

Таблиця 2.9 – Ранжування міст за рівнем розвитку електронного місцевого управління

| Місто | Значення LOSI | Рівень розвитку електронного місцевого управління | Міста світу з аналогічним рейтингом за даними ООН |
|---------------|---------------|---|---|
| Дніпро | 0,8837 | Дуже високий | Шанхай, Стамбул |
| Львів | 0,8605 | Дуже високий | Цюріх |
| Київ | 0,8256 | Дуже високий | Хельсінкі, Стокгольм, Рига |
| Одеса | 0,7558 | Дуже високий | Брюссель, Осло, Сідней |
| Харків | 0,6977 | Високий | Амстердам, Прага, Софія |
| Кропивницький | 0,6860 | Високий | Дублін |
| Запоріжжя | 0,6628 | Високий | Братислава |
| Кривий Ріг | 0,5349 | Високий | Куала-Лумпур, Мінськ |

Дані таблиці 2.9 дозволяють нам пересвідчитись в тому, що досліджувані міста України мають або дуже високий або високий рівень розвитку електронного місцевого управління.

Наприклад, місто Дніпро знаходиться на рівні таких великих міст, як Шанхай і Стамбул. Львів максимально близький до Цюріха, а Київ – до Хельсінкі, Стокгольма, Риги.

Одеса, Харків, Кропивницький та Запоріжжя також мають розвинуті системи електронного місцевого управління на рівні окремих європейських столиць та великих міст.

Що ж стосується Кривого Рогу, то рівень його електронного місцевого управління близький до рівня малайзійського Куала-Лумпур та на декілька пунктів вище білоруського Мінська.

Таким чином, хоч Кривий Ріг в досліджуваному переліку міст і виявився аутсайдером, але аутсайдером серед кращих. Відповідно Кривий Ріг має високий рівень розвитку системи електронного місцевого управління, хоча й має суттєві недоліки, які є резервами покращення в майбутньому і будуть розглянуті в наступному розділі роботи.

Таким чином, підсумовуючи проведену оцінку доступності та якості онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління в Україні можна зробити підсумок, що рівень розвитку електронного урядування та онлайн сервісів є на високому або дуже високому рівні. Частково такому високому рівню місцеві органи публічного управління завдячують централізованим платформам, зокрема порталу «Дія», «Prozorro», діджиталізації надання адміністративних послуг тощо. Але в той же час слабким місцем муніципальних органів є недостатній рівень розвитку веб-порталів та активності у соціальних мережах.

Зокрема, офіційний сайт Київської міської ради не адаптований для користування на мобільних пристроях, не має повноцінної підтримки англійської версії тощо.

Сайт Криворізької міської ради та її виконавчого комітету взагалі не має посилань на корисні сервіси і служби для населення, особливо у воєнний час.

Гарними прикладами для наслідування можна відмітити офіційні сайти Дніпровської міської ради та Львівської міської ради. Вони також мають недоліки, але якісно відрізняються від усіх інших досліджуваних порталів.

Висновки до розділу 2

1. В другому розділі магістерської роботи проведено порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за провідними світовими методиками. Оцінка ефективності публічного управління та адміністрування є ключовим як для країни, так і для суспільства. Вона дозволяє громадянам відстежувати якість роботи державних установ, а також допомагає посадовим особам та керівникам аналізувати й удосконалювати системи управління.

Серед розроблених різними міжнародними організаціями показників можна виділити індикатори WGI (Worldwide Governance Indicators). Для обчислення індикаторів WGI Світовий банк збирає дані з різних авторитетних джерел та допомагає дослідникам та аналітикам аналізувати та порівнювати рівень управління в різних країнах для виявлення тенденцій у цій сфері з плином часу.

За результатами аналізу шести індикаторів WGI від 2018 до 2022 року та в порівнянні з 1996, 2012 і 2014 роками, спостерігаються загальні тенденції покращення управлінської ситуації в Україні за індикаторами ефективності урядування, якості регуляторної політики, свободи слова, права голосу та підзвітності і за індикатором контролю над корупцією. В свою чергу індикатор стабільності політичного середовища та відсутності насильства або тероризму протягом 2018 – 2021 років показував тенденцію до зростання, хоча загальний рівень показника був значно нижчим за докризовий рівень 1996 або 2012 років. В 2022 році значення індикатора знову знизилось, що викликане повномасштабним вторгненням в Україну з 24 лютого 2022 року. Індикатор верховенства права, показує відносну стабільність зі спадами в 2014 та 2022 роках. Це свідчить про те, що в Україні були прийняті та реалізовані відносно ефективні заходи для поліпшення різних аспектів публічного адміністрування та розвитку системи публічного управління в цілому, але негативні фактори зменшують ефективність цих заходів.

У зв'язку з активними євроінтеграційними процесами в Україні та наявністю критиків цих процесів у Європі, які апелюють на неготовність України до початку переговорів про вступ до ЄС було проведено порівняльний аналіз індикаторів WGI України та інших країн-кандидатів до вступу у Євросоюз. В результаті можна відзначити що Україна займає позицію з найнижчим значенням серед наведених країн індексу WGI - 28,88. Це вказує на відносно низький рівень оцінки публічного управління та інституційної якості. Порівняно з середнім значенням для всіх країн-кандидатів, яке складає приблизно 44,36, Україна має значно менше значення, що, на жаль, підкреслює її відсталість у сфері публічного управління порівняно з цією групою країн. Таким чином, серед усіх країн-кандидатів до вступу у ЄС, Україна за більшістю показників має найгірше положення, навіть у порівнянні з Молдовою та Грузією, яка отримала статусу кандидата тільки у грудні 2023 року.

Отже, Україна потребує удосконалення управління та реформування інституцій для покращення свого інтегрального індикатора WGI. Також важливо враховувати успішні приклади таких країн як Грузія, Чорногорія, Північна Македонія та Молдова, які досягли високих показників управління та інституційної якості. В 2023 році державною владою України було анонсовано ряд реформ, які повинні покращити рівень індикаторів ефективності публічного управління та бути ключовими до початку переговорів з ЄС.

2. Проаналізовано ефективність електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства. В другому розділі магістерської роботи проведено аналіз ефективності електронного управління в Україні за індексами EGDI та EPART. Так загальна тенденція індексу EGDI з 2014 по 2022 роки показує стабільне покращення показника з кожним наступним роком, що вказує на зростання ефективності електронних систем урядування в Україні. Але, не зважаючи на позитивну динаміку значення індексу EGDI, рейтинг України за цим показником мав коливання.

Динаміка рейтингу України за індексом електронної участі (EPART) вказує на відсутність стійкого зростання. Стабільність у досягненні високих позицій у рейтингу за індексом електронної участі залишається однією з важливих завдань для розвитку електронної демократії та підвищення рівня участі громадян у владних процесах в Україні.

3. Здійснено оцінку доступності та якості онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління. Одним із ефективних засобів удосконалення електронного урядування є систематичне оцінювання державних, муніципальних та урядових порталів. Департамент економічних та соціальних справ Організації Об'єднаних Націй та Центр електронного урядування Університету Об'єднаних Націй розробили, впроваджують та підтримують методологію Local Online Service Index (LOSI) для оцінки порталів місцевого самоврядування.

Під час виконання магістерської роботи було вивчено стан електронного управління в окремих містах України, а саме: Київ; Львів; Харків; Дніпро; Одеса; Кривий Ріг; Запоріжжя; Кропивницький. Результати загальної оцінки індексу місцевих онлайн-послуг (LOSI), дозволили виділити одноосібного лідера - місто Дніпро зі значенням індексу 0,8837. На другому місці – Львів, а замикає трійку лідерів – Київ. Кривий Ріг в досліджуваному переліку міст виявився аутсайдером. Але, незважаючи на це, Кривий Ріг має високий рівень розвитку системи електронного місцевого управління, хоча й має суттєві недоліки, які є резервами покращення в майбутньому.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НА ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОМУ І МУНІЦИПАЛЬНОМУ РІВНЯХ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

3.1. Шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду

На сучасному етапі розвитку більшість передових західних країн прямує у напрямку розширення сфери публічного управління. Цей напрямок включає в себе лібералізацію державної влади, партисипативну демократію та партнерську взаємодію між владними структурами. Сучасні європейські тенденції у сфері публічного управління та адміністрування сприяють реалізації публічної політики, що стає результатом переходу від політики лідерів, до активної участі кожного громадянина та інститутів громадянського суспільства. Погоджуючись з таким підходом, на перспективу необхідно переглянути структуру публічного управління в Україні разом із існуючими управлінськими механізмами.

Удосконалення публічного управління та адміністрування в Україні в умовах інформаційного суспільства є критичним для підвищення ефективності та якості управління, а також для задоволення потреб суспільства.

Зростання обсягу та доступності інформації створює нові можливості, але й вимагає переосмислення підходів до управління.

Українське суспільство потребує ефективних механізмів управління, які б відповідали вимогам часу. Забезпечення прозорості, відкритості та доступності даних у реальному часі стає ключовим елементом успішного управління. Впровадження цифрових технологій, зокрема електронного урядування, дозволить оптимізувати процеси, знизити корупцію, підвищити швидкість реакції на потреби громадян.

Реформування системи публічного управління потребує удосконалення законодавства, створення відкритих механізмів прийняття рішень та залучення громадськості до участі у процесах управління. Підвищення якості управління через використання інформаційних технологій сприятиме зростанню довіри громадян до влади та сприятиме створенню умов для сталого розвитку країни.

Україна, переходячи до цифрового управління, отримує можливість не лише підвищити ефективність державних служб, а й активізувати розвиток громадянського суспільства, забезпечуючи більшу відкритість, взаємодію та відповідальність влади перед народом.

Заходи щодо удосконалення публічного управління і адміністрування в умовах інформаційного суспільства в Україні можна поділити на два блоки:

- удосконалення публічного управління і адміністрування на загальнодержавному рівні;
- удосконалення публічного управління і адміністрування на муніципальному рівні.

Тому за вказаними блоками розглянемо основні слабкі місця публічного управління і адміністрування в Україні, та визначимо можливі заходи та шляхи удосконалення. Ці напрямки удосконалення дозволять не лише підвищити ефективність управління, а й збільшити довіру громадян до державних інституцій, створити сприятливі умови для розвитку країни та задоволення потреб суспільства.

За результатами аналізу публічного управління в Україні за індикаторами Світового банку та Організації Об'єднаних Націй у другому розділі, було з'ясовано, що основними слабкими місцями публічного управління на рівні держави є:

- стабільність політичного середовища та відсутність насильства;
- верховенство права;
- контроль за корупцією;
- ефективність урядування та якість регуляторної політики.

Якщо перший пункт в умовах війни важко піддається регулюванню, то зосередимось на наступних.

Тож для підвищення рівня верховенства права Україна має певні можливості, зокрема забезпечення рівності усіх перед законом, незалежно від майнового стану, посади і політичного статусу. Також потребує забезпечення реальної незалежності та неупередженості суддів, створення ефективних механізмів контролю за їх діяльністю. Також потребує підвищення відповідальності владних структур, зокрема створення і впровадження механізмів, які б забезпечували реальну, а не номінальну відповідальність чиновників та політиків за порушення законів та невиконання своїх повноважень. Ці заходи вимагають комплексного підходу та довгострокових зусиль від уряду, громадськості та міжнародних партнерів для досягнення сталого підвищення рівня верховенства права в Україні.

Якщо взяти світовий досвід у сфері антикорупційної діяльності, то заслуговує на увагу Норвегія, де уряд публікує великий обсяг даних онлайн, дозволяє громадськості слідкувати за витратами та діяльністю органів влади. Також корисним є приклад Фінляндії, де перевірка декларацій посадовців здійснюється строго та систематично. В Україні важливо підвищити відповідальність за недостовірні декларації та вжити кроків щодо підтвердження джерел доходів.

У країнах, які борються з корупцією ефективно, активна роль громадян та ЗМІ є важливим чинником. Україна може підтримувати незалежність ЗМІ та стимулювати громадянську участь у моніторингу діяльності владних структур.

Інноваційні рішення, які використовують штучний інтелект та блокчейн, можуть забезпечити ефективніші методи виявлення корупційних схем. Прикладом є Естонія, що використовує електронні системи для підписання документів та електронного голосування.

Важливо поєднувати ці підходи з міжнародною співпрацею та постійною оцінкою ефективності заходів, зокрема Україна є членом GRECO

- Групи країн проти корупції. Ця організація була створена в рамках Ради Європи з метою боротьби з корупцією серед її членів. Основна мета GRECO - сприяти розвитку та впровадженню ефективних заходів протидії корупції в країнах-членах Ради Європи. GRECO пропонує своїм членам проводити оцінки і аналізи законодавства, практик, процедур та інституційних структур, що стосуються боротьби з корупцією. Вони розробляють рекомендації для удосконалення цих систем, спираючись на найкращий міжнародний досвід у сфері протидії корупції.

Таблиця 3.1 - Слабкі сторони в системі контролю за корупцією в Україні та шляхи їх подолання

| | Стан | Слабкі сторони | Шляхи удосконалення |
|--|---|---|---|
| Підвищення незалежності і функціональності антикорупційних органів | Українські анти-корупційні інституції, такі як Спеціалізована анти-корупційна прокуратура (САП), Національне анти-корупційне бюро (НАБУ) та Вищий антикорупційний суд, мають чимало досягнень, але також стикаються з викликами | <p>Політичний тиск: інституції часто опиняються під політичним впливом, що може обмежити їхню незалежність та ефективність.</p> <p>Неоднозначне законодавство: недоліки в законодавстві можуть ускладнювати проведення розслідувань та судових процесів у сфері корупції.</p> <p>Недосконалість судової системи: удосконалення судової системи, включаючи Вищий антикорупційний суд, потребує чіткості, швидкості та високої ефективності судових процесів.</p> | <p>Забезпечення незалежності: Міжнародні стандарти передбачають забезпечення незалежності анти-корупційних органів від політичного впливу.</p> <p>Удосконалення законодавства: Потрібно постійно вдосконалювати законодавство, враховуючи кращий світовий досвід у боротьбі з корупцією.</p> <p>Посилення судової системи: Запровадження швидших та ефективних процесів, а також підвищення кваліфікації суддів</p> |

Члени GRECO зобов'язані регулярно звітувати про впровадження рекомендацій, що дозволяє вести моніторинг та оцінювати прогрес у

боротьбі з корупцією в країнах-учасницях. Це сприяє обміну досвідом та створенню стандартів, спрямованих на зменшення корупції в Європі.

Слід зазначити, що більшість заходів по боротьбі з корупцією номінально в Україні запроваджені, але найбільша проблема їх низької ефективності полягає саме в недосконалості законодавства та антикорупційних органів, що в сукупності дозволяє уникати справедливого покарання корупціонерам. У таблиці 3.1 наведено ключові шляхи покращення зазначеної ситуації (таблиця 3.1).

Для підвищення якості регуляторної політики та ефективності публічного управління в Україні, корисно взяти до уваги певні напрацювання зі світового досвіду (таблиця 3.2).

У рамках загального управління та контролю ефективності багато розвинутих та прогресивних країн впроваджують так звані обмеження терміну дії (sunset clauses), які передбачають перегляд або втрату чинності різних законодавчих або нормативних актів через певний період часу, коли вони виконали свою мету. Ця умова передбачає проведення оцінки під час створення ініціативи, що дозволяє періодично переглядати регуляторну політику та законодавство.

Наприклад в США застосування обмежень терміну дії призводить до скасування в середньому 20-30% існуючих регуляторних актів штатів та перегляду і внесенню змін ще в 40%.

Також у Великій Британії всі внутрішні закони, які накладають регуляторне навантаження на підприємства або громадські організації, тепер мають містити рецензію та положення про обмеження терміну дії. Мета полягає в тому, щоб періодично переглядати вплив регуляторного акту та скасовувати його, коли він втрачає свою актуальність та стає неефективним або накладає непропорційні обтяження. Перший статутний рецензійний огляд повинен відбутися не пізніше, ніж через п'ять років після набуття чинності законодавства, з підсумковим скасуванням, яке зазвичай встановлюється через сім років.

Таблиця 3.2 – Перспективні напрями покращення ефективності публічного управління та регуляторної політики в Україні

| Заходи | Короткий опис |
|--|--|
| Впровадження «sunset clauses» (обмеження терміну дії) для нормативних та регуляторних актів | Впровадження обмеження терміну дії в нормативні та регуляторні акти - це механізм, що передбачає автоматичне припинення чинності закону або положення після певного строку, коли вони виконали свою функцію. Це сприяє систематичному перегляду та оновленню законодавства, спрощує вилучення неефективних норм та стимулює впровадження нових, більш ефективних підходів. |
| Запровадження інструментів оцінки ефективності впливу регуляторних актів або ініціатив та їх економічної доцільності | Механізми оцінки можуть передбачати аналіз соціально-економічних наслідків нових правил перед їх прийняттям. Моделі з Європи, США та ОАЕ можуть бути використані як приклади. |
| Активне залучення громадськості та стейкхолдерів | Посилення участі громадськості та бізнесу у процесі розробки правил дозволяє враховувати різноманітні точки зору та запобігти негативним наслідкам. |
| Спрощення та стандартизація правил | Орієнтування на найбільш ефективні та прозорі методи регулювання. |
| Моніторинг та коригування | Впровадження систематичного моніторингу та періодичного оновлення правил дозволяє адаптуватися до змін у суспільстві та економіці. Цей підхід використовується у США та Канаді. |
| Інтернаціональний обмін найкращими практиками | Активна участь в міжнародних форумах та обмін досвідом з країнами, які вже досягли успіху у вдосконаленні регуляторної політики, сприяє адаптації найкращих практик. |
| Автоматизація та використання штучного інтелекту в управлінні | Японія використовує AI для аналізу даних та прийняття рішень, що допомагає уникнути помилок та оптимізує процеси. |
| Використання блокчейн технологій в урядових послугах | Деякі країни, наприклад, ОАЕ, Сінгапур, Японія, впроваджують блокчейн для забезпечення безпеки та прозорості урядових транзакцій та послуг. |

Для прийняття обґрунтованих рішень в сферу публічного управління і адміністрування суттєвим є також питання ефективності. Управлінці потребують точної та своєчасної інформації та аналізу витрат і їх ефективності. Зменшення неефективних програм та розширення більш ефективних практик потребує постійної здатності до вимірювання.

Проте, занадто часто державні службовці, відповідальні за нагляд за великими програмами, мають обмежену корисну інформацію та дані про операційну продуктивність. Ще більше, іноді існують кілька «джерел істини»

або різні точки зору на їхню вартість відносно витрат. У деяких випадках більше часу витрачається на пошук інформації, ніж на її фактичне використання при прийнятті рішень.

Оцінка ефективності це також можливість переглянути програми та послуги, щоб переконатися, що вони відповідають цілям уряду, стають більш ефективними та забезпечують вищу якість обслуговування.

Так наприклад в ОАЕ запроваджено кілька провідних практик вимірювання витрат. Методологія бюджетування з нульовою базою (ZBB) передбачає трирічний процес перегляду, коли департаменти починають з чистого аркуша та будують бюджет знизу вгору. Потім групам бюджетування доручається визначити заходи, що сприяють досягненню узгоджених цілей, які будуть існувати протягом періоду бюджетування в три роки, і обґрунтувати заходи та пов'язані з ними витрати шляхом детального аналізу витрат. Команди визначають пріоритети діяльності на основі аналізу витрат і вигод і ранжують їх відповідно до їх внеску в досягнення стратегічних цілей. Цей метод допомагає відповісти на питання, який рівень послуг необхідно фінансувати в рамках програми.

Уряди Австралії, Канади, Сінгапуру та Великої Британії широко використовують аналітику для отримання нових ідей для прийняття рішень. Аналітика використовує вдосконалені інструменти статистичного моделювання та візуалізації, бізнес-стратегію, можливості оперативного планування та глибокий досвід управління даними та трансформації для вирішення ключових бізнес-задач. Аналітика допомагає зміцнити ключові реформи в тому, як організації державного сектору керують і розподіляють ресурси, контролюють ризики (як внутрішні, так і зовнішні) і розуміють робочу силу та клієнтів. Аналітика розв'язує ці проблеми, забезпечуючи прийняття бізнес-рішень, заснованих на фактичних даних, які покращують як ефективність, так і якість послуг, що надаються, а також включає в себе загальний погляд на бізнес, а не традиційний відокремлений підхід деяких організацій державного сектору.

Для підвищення ефективності урядування критично важливим є процес інновацій. Оскільки продуктивність не зростає однаковим темпом у всіх сферах суспільного сектору, важливо розуміти, що особливості різних функцій означають, що кожна з них буде відрізнятися у використанні можливостей для підвищення ефективності. Наприклад, функції, які можна автоматизувати та віддати на аутсорсинг, можуть бути більш схильними до досягнення підвищення ефективності, ніж ті, що обов'язково потребують багато робочої сили. Інновації зумовлюються поєднанням технологій, процесів та операцій, а також кращою базою доказів і ефективним процесом управління ризиками. Однак існують різні категорії інновацій. Поступові інновації включають впровадження змін до існуючих практик і охоплюють прийняття передових практик уряду. Інновації можуть бути «революційними», коли вони пропонують спосіб різко знизити витрати на публічні програми без зменшення послуг. Хоча цей тип інновацій історично менше поширений у сфері урядування, його варто впроваджувати як частину загальної програми інновацій.

Для підтримки та збереження інновацій важливою є культура обмеженого ризику. Один із учасників інтерв'ю порівняв роль урядового посадовця з роллю підприємця, постійно прагнучи збільшити (публічну) цінність. Так само, як приватний сектор фокусується на кінцевому результаті, для просування уряду необхідно більше підприємництва. Учасник інтерв'ю вказав на роль досліджень та розвитку в організації приватного сектору і аргументував, що більш систематичні дослідження та аналіз уряду можуть сприяти покращенню державних послуг.

Також багато урядів по всьому світу активно оцінюють свої можливості щодо надання послуг громадянам і бізнесу через різні канали, багато з них розпочали значні перетворення у сфері надання послуг.

Громадяни та підприємці все більше шукають прості, своєчасні, безпечні способи взаємодії з урядом через Інтернет на умовах самообслуговування.

Уряди прагнуть знизити витрати на надання послуг та шукають кращі способи взаємодії з громадянами та бізнесом. Для відповіді на ці тенденції організації надання державних послуг по всьому світу прагнуть стати більш ефективними, поліпшуючи ефективність надання послуг.

Приклади останніх ініціатив у сфері державного сектору включають:

- активне перенесення взаємодії з громадянами та бізнесом до центрів надання послуг, контактних центрів та більш економних Інтернет-каналів. В Україні вже працюють в цьому напрямку ЦНАПи, та різноманітні онлайн портали і додатки: Єдиний кабінет платника податків, Портал електронних послуг Пенсійного фонду України, Портал Дія разом з додатком, центри Дія.Бізнес тощо).

- здійснення спільних ініціатив з управління ідентичністю на різних рівнях влади, включаючи співпрацю з лідерами приватного сектору, такими як фінансові установи.

- використання інноваційних технологій з метою розгляду переходу до послуг через Інтернет, замість створення застарілих каналів, таких як особистий контакт або контактні центри.

- співпраця з різноманітними сторонами для розгляду нових та інноваційних методів надання послуг, включаючи аутсорсинг та різноманітні публічно-приватні партнерства.

- дослідження нових каналів надання послуг, таких як мобільні сервіси та соціальні мережі для активної двосторонньої комунікації.

Ці підходи можуть допомогти в Україні покращити регуляторну політику, забезпечуючи більш ефективне та прозоре публічне управління та якість регулювання, сприяючи економічному зростанню та соціальному розвитку.

3.2. Слабкі сторони та заходи щодо удосконалення якості онлайн-сервісів Криворізької міської ради та її виконавчого комітету

Україна, як демократична та правова держава, активно рухається в напрямку західноєвропейської зовнішньої політики та прагне увійти у глобальний інформаційний простір.

Публічні органи державної влади намагаються відповідати європейським стандартам інформаційної діяльності та дотримуватись демократичних принципів у своєму функціонуванні в глобальному медіапросторі.

У сучасних демократичних інформаційних суспільствах невід'ємною частиною роботи владних інституцій є зміцнення інформаційно-комунікативної політики. Професійний підхід до створення та реалізації інформаційної стратегії стає ключовим для ефективного функціонування органів влади, забезпечення стабільності політичної системи та підтвердження ролі держави в міжнародних відносинах та інформаційних взаємодіях у глобальному інформаційному просторі.

Взаємодія органів публічної влади в Україні зі суспільством відома рядом викликів, серед яких виникають проблеми з інформаційним забезпеченням та просуванням державної політики. Процеси комунікації, пояснення політики та дій уряду і влади загалом, часом мають нечіткість, несистемність, непередбачуваність наслідків. Проте протягом років незалежності в сфері публічної комунікаційної політики відбулися певні зміни у напрямку демократизації взаємодії, особливо з медіа та громадськими організаціями.

Розвиток системи комунікацій у публічному управлінні України прямо залежить від чинної нормативно-правової бази та її відповідності сучасним викликам та проблемам суспільства. Комунікація між владою та суспільством має місце на трьох рівнях: прямий контакт, взаємодія через ЗМІ та публічна комунікація в Інтернеті.

В другому розділі магістерської роботи було досліджено місцеві індекси онлайн сервісів міст України та визначено, що рівень муніципальних порталів та взаємодії з громадою різняться.

Зокрема було виявлено, що з вибірки, місто Кривий Ріг є аутсайдером за рівнем онлайн взаємодії муніципальних органів та населення, а лідерами є Дніпро, Львів та Київ (рис. 3.1).

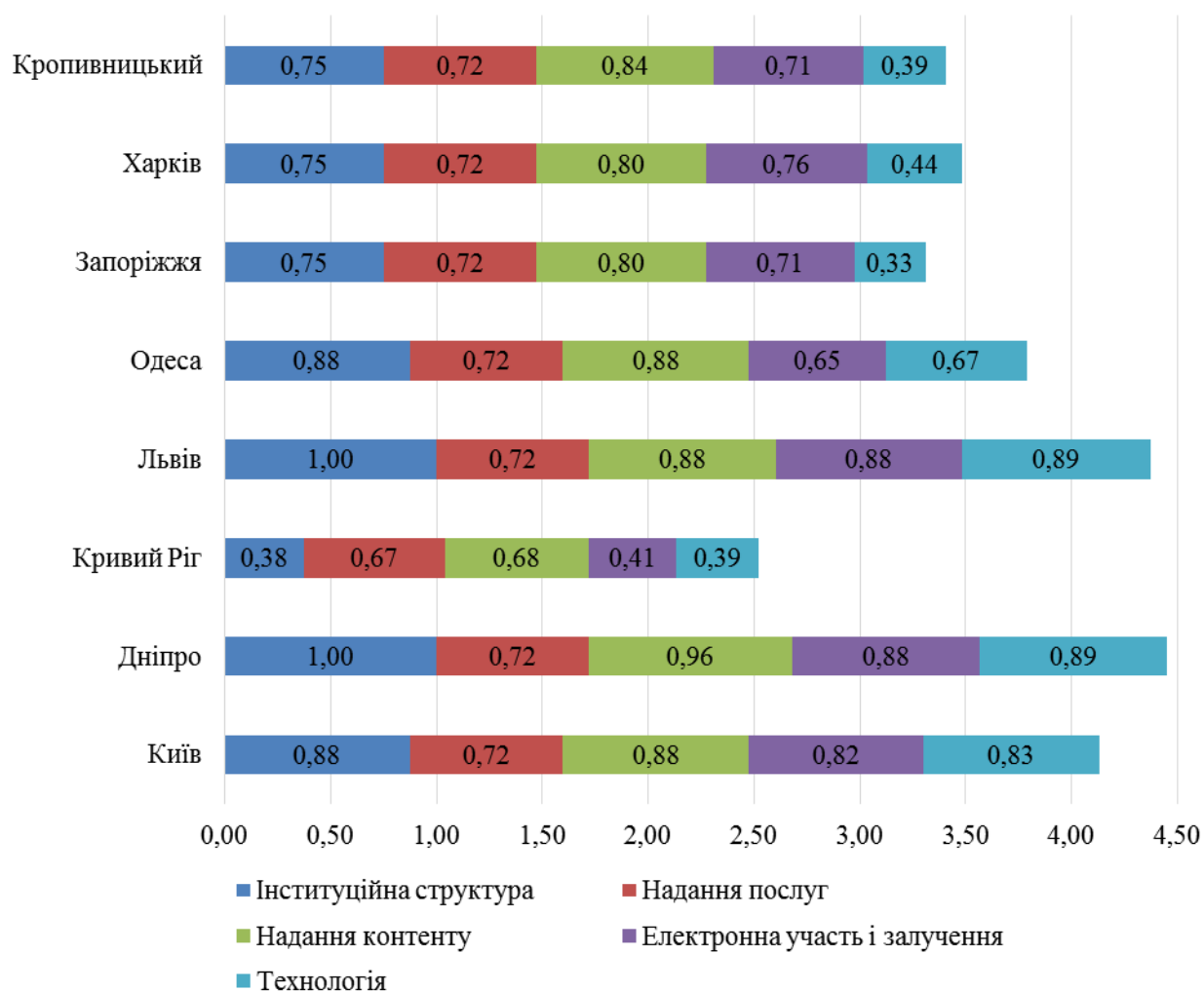


Рисунок 3.1 – Рівень виконання критеріїв LOSI

Загальна кількість показників – складових LOSI – 86. Але оскільки вони розподілені за п'ятьма критеріями нерівномірно, то для визначення рівня їх виконання, було розраховано по кожному критерію відсоток виконання від максимально можливого (3.1):

$$K_i = \sum B_i / n_i, \quad (3.1)$$

де K_i – коефіцієнт виконання i -го критерію; $\sum B_i$ – сума балів по показникам, що відносяться до i -го критерію; n_i – кількість показників, що відносяться до i -го критерію.

Відповідно до результатів розрахунків (рис. 3.1) бачимо, що для Кривого Рогу найгірші значення у порівнянні з іншими містами мають місце за критеріями інституційної структури (0,38), надання контенту (0,68); електронної участі і залучення (0,41) та технологій (0,39).

Незважаючи на низькі показники, слід відмітити, що в Кривому Розі останні роки дуже активно впроваджувались електронні інструменти публічного управління та адміністрування, беручи до уваги все більшу інформатизацію суспільства.

Зокрема, в місті затверджено Стратегічний план розвитку Кривого Рогу до 2025 року [50], в якому однією зі стратегічних цілей є впровадження напряму «Місто ефективного відкритого врядування з високими стандартами якості життя». Також в Кривому Розі затверджена міська програма інформатизації та цифровізації, а також розповсюджується дія регіональної програми інформатизації «Дніпропетровщина: цифрова трансформація» на 2023 – 2025 роки.

Станом на 01.12.2023 року відповідальним підрозділом є управління технічного захисту інформації та інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради на чолі з Кривенко Євгеном Юрійовичем.

Кривий Ріг має декілька офіційних порталів, на який представлено як загальну інформацію про діяльність органів влади, так і інформацію стосовно електронних послуг та інше (Додаток В).

Але у порівнянні з іншими великими містами України, Кривий Ріг значно поступається.

Нижче проведемо дослідження слабких сторін, та визначимо можливі напрями покращення стану електронного публічного управління та взаємодії з громадою в Кривому Розі.

По критерію «Інституційна структура» Кривий Ріг недоотримав бали за наступне:

- на офіційному сайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету відсутня інформація про організаційну структуру та дані і контакти керівників відділів;

- на офіційному сайті також відсутні дані про керівників підрозділів і їх контакти;

- відсутня автентифікація на порталі.

- обмежені права доступу громади до державної інформації.

Як було зазначено у другому розділі роботи, перші два пункти були спеціально обмежені на час війни [49]. Але, слід зазначити, що в інших досліджуваних містах таких обмежень не вводилось. А за наявності автентифікації на сайті можливо було б надати доступ до всієї інформації лише мешканцям міста.

По критерію «надання контенту» Кривий Ріг також недоотримав бали, суттєвими недоліками є:

- відсутність підтримки іноземних мов;

- відсутність правової інформації або консультації;

- обмежений обсяг інформації для вразливих верств населення;

- відсутність критичної інформації з цивільної безпеки тощо;

- відсутність актуальної інформації про громадський транспорт та ін.

Далі наведемо зауваження щодо складових критерію «електронної участі і залучення»:

- незадовільне функціонування соціальних мереж;

- відсутність відритої інформації про місцевий бюджет;

- відсутність контактів реагування або електронної адреси реагування міськради;

- відсутність е-консультацій з питань регуляторної політики, відсутність запису на прийом до міського голови або його заступників;
- нерозвинена система участі користувачів у повідомленні про події тощо.

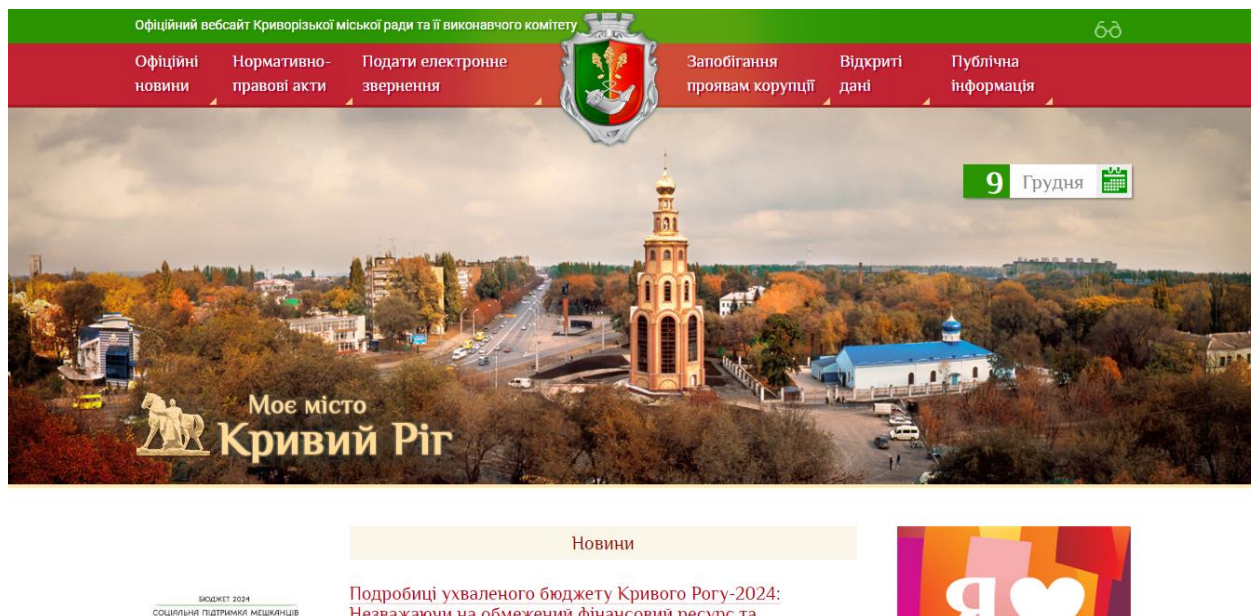


Рисунок 3.2 – Дизайн та структура офіційного сайту Криворізької міської ради і її виконавчого комітету.

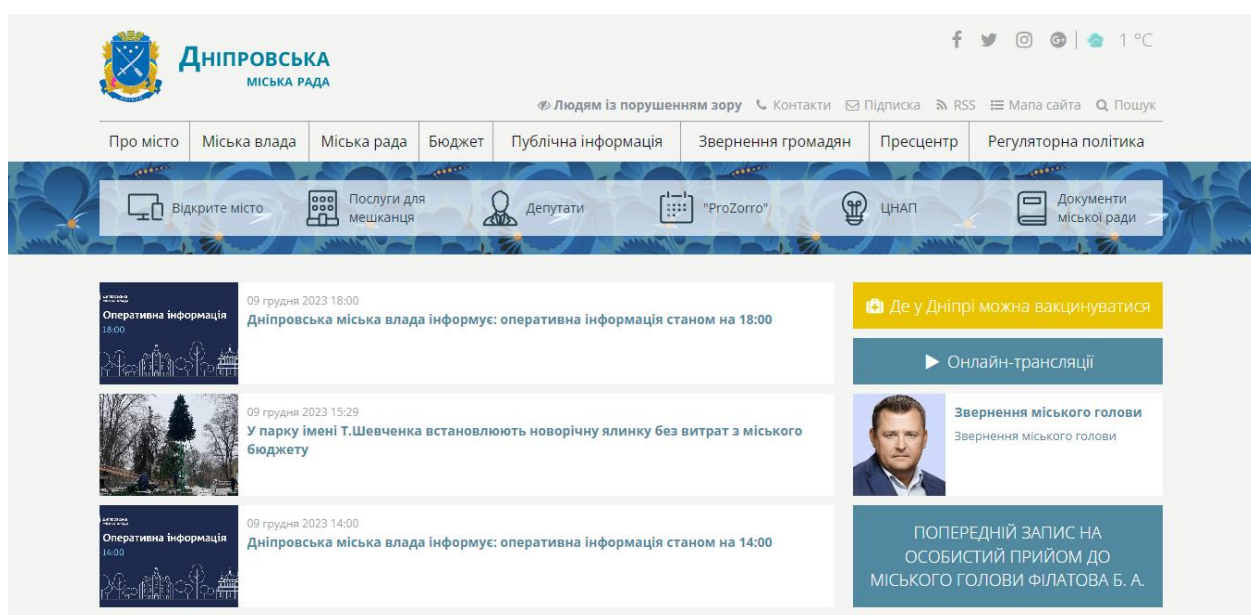


Рисунок 3.3 – Дизайн та структура офіційного сайту Дніпровської міської ради.

Для порівняння представимо головні сторінки офіційних веб порталів Кривого Рогу та Дніпра, Львова і Кропивницького (рис. 3.2, 3.3, 3.4, 3.5).

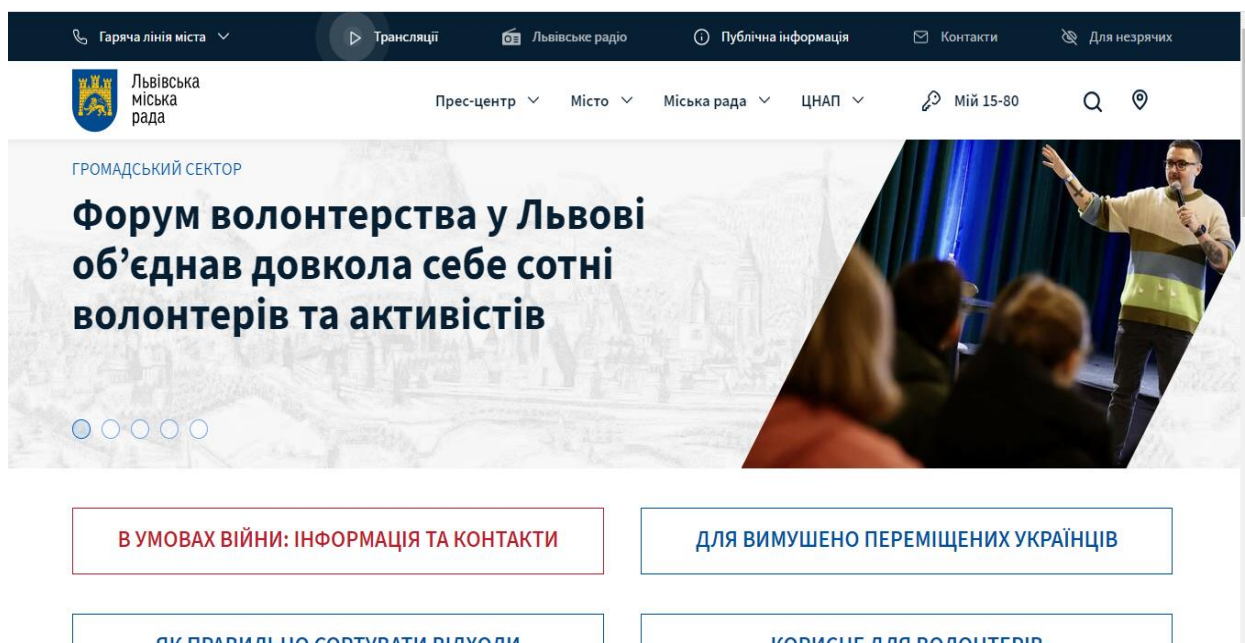


Рисунок 3.4 – Дизайн та структура офіційного сайту Львівської міської ради і її виконавчого комітету.

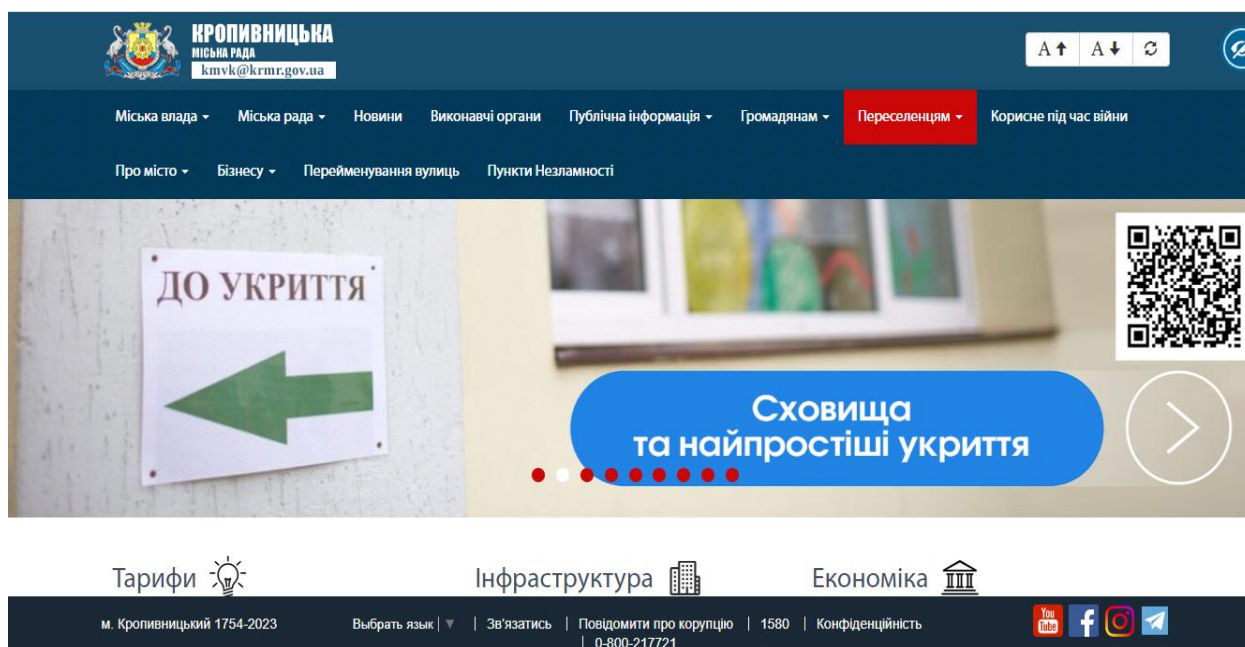


Рисунок 3.5 – Дизайн та структура офіційного сайту Кропивницької міської ради.

Таким чином, за результатами дослідження можна відмітити, що публічне управління та адміністрування у Кривому Розі характеризується недостатньою відкритістю та орієнтованістю на інформаційне суспільство.

Зокрема, місцеві органи влади недостатньо комунікують з громадою через соціальні мережі. А на офіційному сайті міської ради відсутні посилання на офіційні сторінки у соцмережах, хоча начальник військової адміністрації Кривого Рогу Олександр Вілкул веде сторінку у Facebook та Telegram, на яких щоденно публікуються брифінги та зведення. Також активність у соцмережах є у Департаменту розвитку інфраструктури міста (Facebook, Instagram).

Слід відмітити, що Управління технічного захисту інформації та інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради, яке безпосередньо відповідає за напрям комунікацій, не має активності у соціальних мережах близько року.

Стосовно офіційного сайту Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, то пропонується удосконалити сайт відповідно до сучасних тенденцій та вимог інформаційного суспільства.

Особливої уваги потребує висвітлення інформації на сайті під час війни в країні, а саме:

- пам'ятки для населення на випадок надзвичайних ситуацій;
- розміщення пунктів незламності та бомбосховищ;
- інформація для внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих верств населення;
- посилання на контакт-центр, центри правової допомоги, екстрені служби тощо;
- посилання на соціальні мережі офіційних представників місцевої влади.

Гарним прикладом в цьому напрямку є сайти Львова [52], Кропивницького [53] (рис. 3.6):

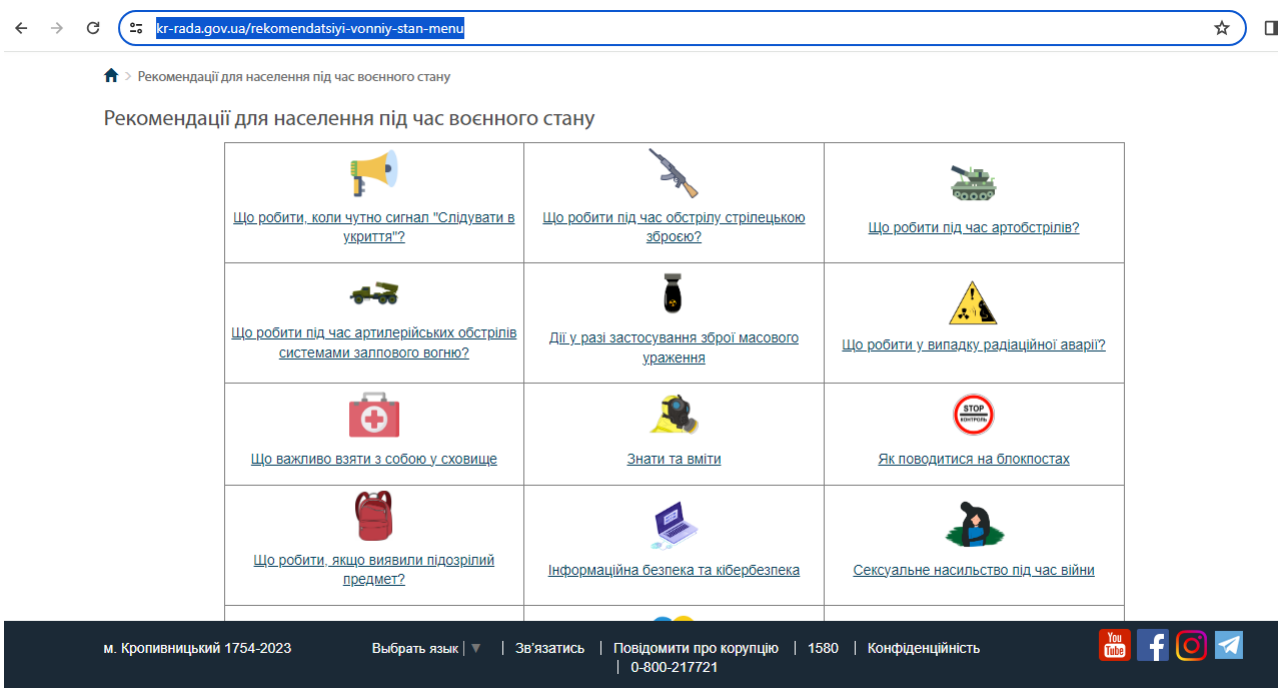


Рисунок 3.6 – Приклад оформлення рекомендацій для населення під час воєнного стану на офіційному сайті Кропивницької міської ради

Отже, опрацювавши та узагальнивши отриману інформацію про недоліки електронного урядування та публічного управління в Кривому Розі, можна виділити кілька шляхів для покращення ситуації:

1. Доступність інформації та підтримка іноземних мов на сайті. Переклад контенту на інші мови для забезпечення доступності інформації для іноземних мешканців або відвідувачів міста сприяє підвищенню рейтингу міста та інвестиційній привабливості. Особливо актуально це за умови, коли місто має офіційний портал «Путівник інвестора» [51] з підтримкою англійської мови, але основний сайт міста не має підтримки іноземних мов.

2. Забезпечення доступної правової інформації та консультацій для всіх мешканців міста, включаючи вразливі групи населення.

3. Покращення функціонування сторінок у соціальних мережах. Підтримка зворотного зв'язку з мешканцями створення спеціальних каналів для взаємодії з мешканцями міста.

4. Публікація відкритої інформації про місцевий бюджет для забезпечення прозорості у фінансових питаннях.

5. Створення електронних каналів зворотного зв'язку, включаючи контакти для звернень до міської ради, електронні адреси для реагування на питання мешканців тощо.

6. Впровадження е-консультацій з питань регуляторної політики для залучення громадськості до прийняття рішень міським урядом.

7. Можливість онлайн запису на прийом до міського голови або його заступників для зручності мешканців та покращення доступності влади.

8. Розробка системи повідомлень про події для залучення мешканців до актуальних інформаційних потоків, включаючи цивільну безпеку та громадський транспорт.

Ці заходи можна поєднати для створення більш прозорого, доступного та інтерактивного електронного урядування в місті, що сприятиме підвищенню рівня задоволеності мешканців та покращенню якості надання публічних послуг.

Покращення функціонування соціальних мереж міста шляхом створення спеціальних каналів для взаємодії може мати кілька важливих переваг:

- Підвищення доступності та відкритості, забезпечення активної комунікації. Активізація комунікацій у соціальних мережах надає мешканцям прямий доступ до представників владних органів. Це створює відчуття відкритості та прозорості в діяльності місцевої влади, що може позитивно вплинути на ставлення громади до владних структур. Ефективне використання соціальних мереж дозволяє місцевим органам активно спілкуватися з громадськістю, вислуховувати їхні думки, враховувати потреби та пропозиції мешканців. Це створює враження взаємодії та участі, що може підвищити рівень задоволеності мешканців від роботи владних структур.

- Посилення інформаційної діяльності. Через соціальні мережі місцева влада може ефективно поширювати інформацію про свою діяльність, досягнення, заплановані заходи та рішення. Це дозволяє мешканцям бути в курсі подій, що відбуваються у місті, а також зрозуміти причини та обставини різних рішень влади.

- Публічна платформа для обговорень. Соціальні мережі можуть стати платформою для публічних обговорень, обміну ідеями та думками між мешканцями та владними структурами. Це сприяє виникненню відчуття спільноти та залученості, що також підвищує лояльність до місцевої влади.

- Механізм зворотного зв'язку. Соціальні мережі дозволяють мешканцям висловлювати свої погляди, висловлювати питання та подавати пропозиції. Це сприяє взаємодії та розвитку діалогу між владою та громадськістю.

- Зміцнення іміджу та підвищення довіри, підвищення рейтингу та популярності. Ефективне використання соціальних мереж дозволяє місцевій владі побудувати позитивний імідж, демонструючи свою бажаність слухати та відповідати на потреби громадськості. Активна присутність у соціальних мережах може сприяти підвищенню рейтингу та популярності місцевої влади серед мешканців, оскільки це створює враження відкритості та бажання бути на зв'язку з громадськістю.

Всі ці фактори разом можуть сприяти покращенню іміджу та популярності місцевої влади. Використання соціальних мереж як інструменту для взаємодії з мешканцями дозволяє створити сприятливий клімат співпраці та спілкування між владою та громадою, що в довгостроковій перспективі може позитивно позначитися на рейтингу та популярності місцевих органів влади.

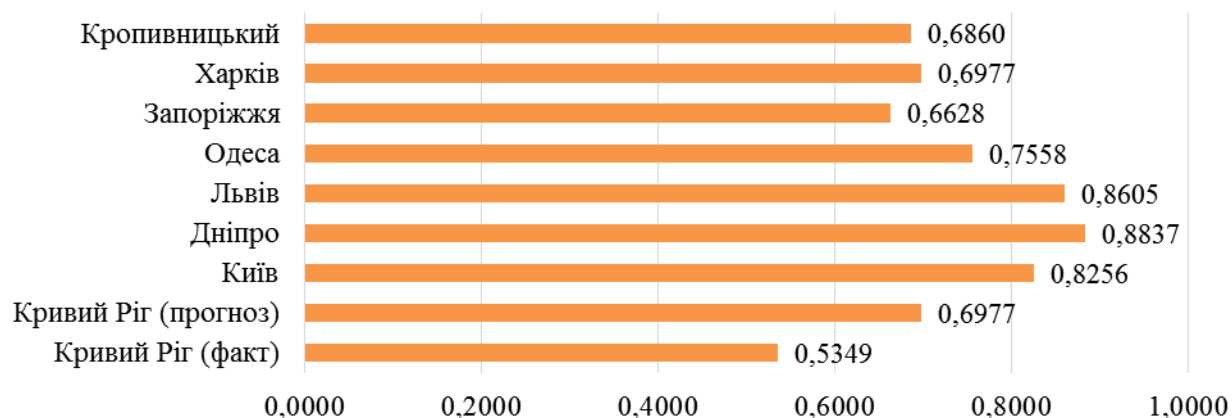


Рисунок 3.7 – Порівняння прогнозного індексу LOSI Кривого Рогу з фактичними значеннями для інших міст України

За умови врахування усіх запропонованих заходів, прогнозне значення індексу LOSI для Кривого Рогу становитиме 0,6977. Аналогічний рівень має місто Харків (рис. 3.7).

Також, в результаті дослідження було визначено, що хоча показники, за якими розраховується індекс LOSI і охоплюють широке коло факторів, але часто виникають труднощі у їх визначенні для сторонніх користувачів через брак або трудомісткість отримання інформації.

Тому в роботі нами запропоновано методичку оцінки якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади.

Згідно запропонованого підходу, виділено 20 показників (таблиця 3.3):

- Наявність у місті керівника (СІО), відповідального за управління програмами/стратегіями електронного урядування;
- Наявність Стратегії електронного урядування міста;
- Партнерство з іншими національними чи міжнародними організаціями тощо;
- Цифрові ініціативи, спрямовані на питання сталого розвитку та/або зеленої економіки;
- Наявність сайту та його структура;
- Дизайн сайту та юзабельність;
- Актуальність, інформативність та зворотній зв'язок;
- Адаптація під мобільні пристрої;

Таблиця 3.3 - Інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади для міст України

| Показники | Місто | | | | | | | |
|---|-------|--------|------------|-------|-------|-----------|--------|---------------|
| | Київ | Дніпро | Кривий Ріг | Львів | Одеса | Запоріжжя | Харків | Кропивницький |
| Наявність у місті керівника (СІО), відповідального за управління програмами/стратегіями електронного урядування | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Наявність Стратегії електронного урядування міста | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Партнерство з іншими національними чи міжнародними організаціями тощо | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Цифрові ініціативи, спрямовані на питання сталого розвитку та/або зеленої економіки | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Наявність та структура | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Дизайн та юзабельність | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Актуальність та інформативність та зворотній зв'язок | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Адаптація під мобільні пристрої | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Адаптація під громадян з порушенням зору | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| Англійська версія | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| Активність у соцмережах, інтеграція сервісів | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| Електронні петиції | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Сервіси звернень громадян та/або контакт-центри | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Громадські обговорення | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Легкість доступу до інформації | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Відкритий бюджет | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Відкриті дані | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| Надання послуг | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Муніципальні електронні послуги | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Інструменти Smart City, зокрема онлайн сервіси для жителів міста, мобільні додатки | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади | 83 | 92 | 67 | 90 | 78 | 73 | 81 | 81 |

- Адаптація під громадян з порушенням зору;
- Підтримка іноземних мов;
- Активність у соціальних мережах, інтеграція сервісів;
- Електронні петиції;
- Сервіси звернень громадян та/або контакт-центри;
- Громадські обговорення;

- Легкість доступу до інформації;
- Відкритий бюджет;
- Відкриті дані;
- Надання послуг;
- Муніципальні електронні послуги;
- Інструменти Smart City, зокрема онлайн сервіси для жителів міста, мобільні додатки.

Кожен із зазначених показників за результатами дослідження оцінюється від 0 до 5 балів, де нуль – найгірший результат, а п'ять – найкращий.

Після визначення балів по наведеним показникам розраховується інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади, як сума усіх його складових.

В таблиці 3.3 та на рисунку 3.8 наведено результати розрахунку інтегрального показника якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади для міст України.

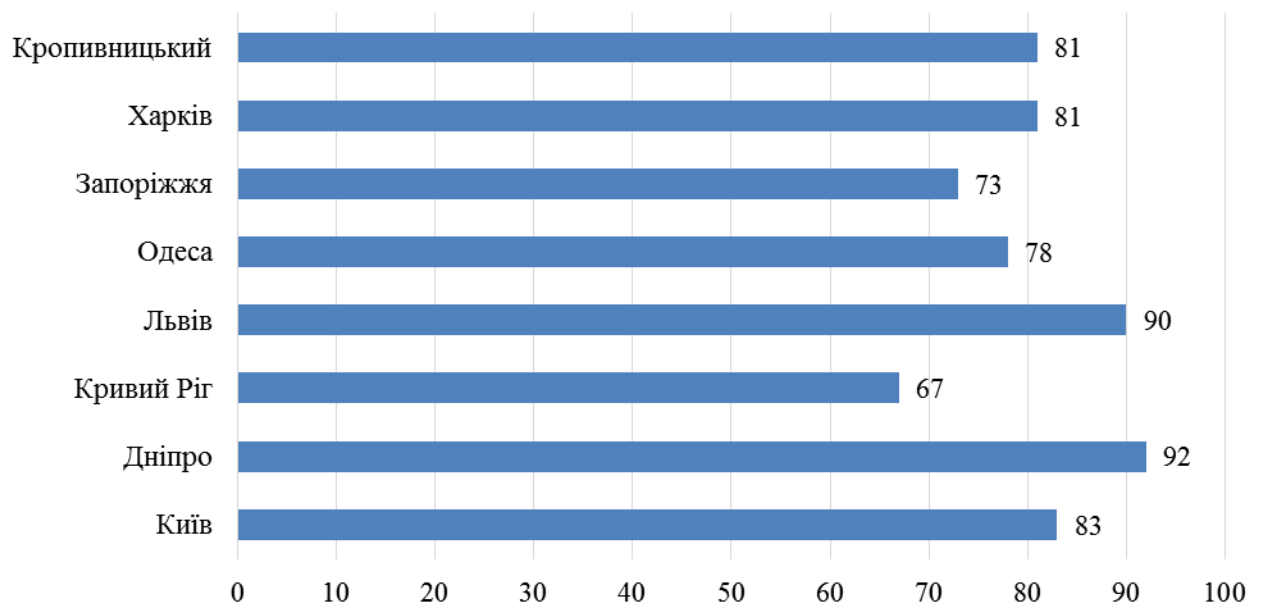


Рисунок 3.8 – Оцінка інтегрального показника якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади для міст України

За результатами розрахунків, бачимо, що рейтинг очолюють: Дніпро зі значенням показника 92 бали; Львів зі значенням 90 балів та Київ з 83 балами.

Місто Кривий Ріг має 67 балів, тобто найнижчий результат серед досліджуваних міст.

Таким чином, результати ранжування міст за інтегральним показником якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади відповідають аналогічним результатам ранжування за індексом LOSI. Враховуючи меншу кількість складових показників та доступність інформації для їх розрахунку, інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів можна рекомендувати до застосування як сторонніми користувачами, так і власне зацікавленими органами влади для визначення власного рейтингу.

Висновки до розділу 3

1. В даному розділі визначено шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду. Удосконалення публічного управління та адміністрування в Україні в умовах інформаційного суспільства є критичним для підвищення ефективності та якості управління, а також для задоволення потреб суспільства. В роботі було запропоновано шляхи виправлення слабких сторін публічного управління в Україні на рівні центральних органів влади з врахування світового досвіду.

2. Досліджено слабкі сторони та розробити заходи щодо удосконалення якості онлайн-сервісів на прикладі Криворізької міської ради та її виконавчого комітету. Слід відмітити, що в Кривому Розі останні роки дуже активно впроваджувались електронні інструменти публічного управління та адміністрування, беручи до уваги все більшу інформатизацію суспільства. Зокрема, в місті затверджено Стратегічний план розвитку Кривого Рогу до 2025 року, також затверджено міську програму інформатизації та цифровізації, а також впроваджується регіональна програма інформатизації

«Дніпропетровщина: цифрова трансформація» на 2023 – 2025 роки. За результатами опрацювання інформації про недоліки електронного урядування та публічного управління в Кривому Розі, можна виділити кілька шляхів для покращення ситуації: доступність інформації та підтримка іноземних мов на сайті; забезпечення доступної правової інформації та консультацій для всіх мешканців міста, включаючи вразливі групи населення; покращення функціонування сторінок у соціальних мережах; публікація відкритої інформації про місцевий бюджет; впровадження е-консультацій з питань регуляторної політики; можливість онлайн запису на прийом до міського голови або його заступників; розробка системи повідомлень про події, включаючи цивільну безпеку та громадський транспорт.

Ці заходи можна поєднати для створення більш прозорого, доступного та інтерактивного електронного урядування в місті, що сприятиме підвищенню рівня задоволеності мешканців та покращенню якості надання публічних послуг.

3. Також, в результаті дослідження було визначено, що індекс LOSI хоча і охоплює широке коло факторів, але часто викликає труднощі у визначенні складових його показників для сторонніх користувачів через брак або трудомісткість отримання інформації. Тому в роботі нами запропоновано методику оцінки якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади. Згідно запропонованого підходу, виділено 20 показників, кожен із яких за результатами дослідження оцінюється від 0 до 5 балів, де нуль – найгірший результат, а п'ять – найкращий. Після визначення балів по наведеним показникам розраховується інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади, як сума усіх його складових.

Таким чином, результати ранжування міст за інтегральним показником якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади відповідають аналогічним результатам ранжування за індексом LOSI. Враховуючи меншу кількість складових показників та доступність інформації для їх розрахунку,

інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів можна рекомендувати до застосування як сторонніми користувачами, так і власне зацікавленими органами влади для визначення власного рейтингу.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами проведеного дослідження та отриманим результатом у кваліфікаційній магістерській роботі можна зробити певні висновки та сформулювати пропозиції:

1. Вивчено теоретичні основи публічного управління та адміністрування. У результаті дослідження став відомий різноманітний спектр підходів до розуміння та використання термінів «публічне управління» та «публічне адміністрування». Так публічне управління охоплює усі аспекти державної діяльності, спрямовані на забезпечення ефективного функціонування держави та задоволення потреб громадян. Також публічне управління визначається як система керівництва та організації ресурсів уряду для досягнення стратегічних цілей та вирішення суспільних проблем.

В той же час, публічне адміністрування репрезентує системну діяльність публічних адміністрацій, спрямовану на взаємодію з фізичними та юридичними особами, з метою забезпечення реалізації норм законодавства та здійснення ключових функцій.

2. Досліджено сутність та характеристики сучасного інформаційного суспільства. Інформаційне суспільство відображає значний вплив технологій та інформаційних потоків на процеси публічного управління та адміністрування. Його сутність полягає у застосуванні інформаційних технологій для забезпечення відкритості, прозорості та ефективності управління.

Українське суспільство перебуває на шляху технологічного розвитку, активно трансформується в інформаційне суспільство. Великі зміни у сфері технологій та доступу до інформації перетворюють спосіб життя громадян, економічні підходи та структури управління. Розвиток інформаційного суспільства в Україні обумовлений швидкими змінами у використанні цифрових технологій у всіх сферах життя - від освіти і медицини до бізнесу

та управління державою. Такий прогрес відкриває нові можливості для розвитку, створюючи потенціал для покращення якості життя громадян та підвищення конкурентоспроможності країни на міжнародній арені.

3. Проведено аналіз правових аспектів публічного управління та адміністрування в контексті розвитку інформаційного суспільства в Україні.

В Україні існує напрацьована правова база для ефективного публічного управління і адміністрування як в цілому, так і в контексті функціонування інформаційного суспільства. Про що свідчать, зокрема Закони України «Про державну службу», «Про місцеве самоврядування», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», Концепція розвитку електронного урядування в Україні, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про звернення громадян», Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», Закон України «Про захист персональних даних» тощо.

Також слід відмітити, що Україна є першою державою у світі, яка повністю легітимізувала цифрові документи у смартфоні.

4. Проведено порівняльний аналіз ефективності публічного управління і адміністрування в Україні за провідними світовими методиками. Оцінка ефективності публічного управління та адміністрування є ключовим як для країни, так і для суспільства. Вона дозволяє громадянам відстежувати якість роботи державних установ, а також допомагає посадовим особам та керівникам аналізувати й удосконалювати системи управління.

Серед розроблених різними міжнародними організаціями показників можна виділити індикатори WGI (Worldwide Governance Indicators). Для обчислення індикаторів WGI Світовий банк збирає дані з різних авторитетних джерел та допомагає дослідникам та аналітикам аналізувати та порівнювати рівень управління в різних країнах для виявлення тенденцій у цій сфері з плином часу.

За результатами аналізу шести індикаторів WGI від 2018 до 2022 року та в порівнянні з 1996, 2012 і 2014 роками, спостерігаються загальні тенденції покращення управлінської ситуації в Україні за індикаторами ефективності урядування, якості регуляторної політики, свободи слова, права голосу та підзвітності і за індикатором контролю над корупцією. В свою чергу індикатор стабільності політичного середовища та відсутності насильства або тероризму протягом 2018 – 2021 років показував тенденцію до зростання, хоча загальний рівень показника був значно нижчим за докризовий рівень 1996 або 2012 років. В 2022 році значення індикатора знову знизилось, що викликане повномасштабним вторгненням в Україну з 24 лютого 2022 року. Індикатор верховенства права, показує відносну стабільність зі спадами в 2014 та 2022 роках. Це свідчить про те, що в Україні були прийняті та реалізовані відносно ефективні заходи для поліпшення різних аспектів публічного адміністрування та розвитку системи публічного управління в цілому, але негативні фактори зменшують ефективність цих заходів.

У зв'язку з активними євроінтеграційними процесами в Україні та наявністю критиків цих процесів у Європі, які апелюють на неготовність України до початку переговорів про вступ до ЄС було проведено порівняльний аналіз індикаторів WGI України та інших країн-кандидатів до вступу у Євросоюз. В результаті можна відзначити що Україна займає позицію з найнижчим значенням серед наведених країн індексу WGI - 28,88. Це вказує на відносно низький рівень оцінки публічного управління та інституційної якості. Порівняно з середнім значенням для всіх країн-кандидатів, яке складає приблизно 44,36, Україна має значно менше значення, що, нажаль, підкреслює її відсталість у сфері публічного управління порівняно з цією групою країн. Таким чином, серед усіх країн-кандидатів до вступу у ЄС, Україна за більшістю показників має найгірше положення, навіть у порівнянні з Молдовою та Грузією, яка отримала статусу кандидата тільки у грудні 2023 року.

Отже, Україна потребує удосконалення управління та реформування інституцій для покращення свого інтегрального індикатора WGI. Також важливо враховувати успішні приклади таких країн як Грузія, Чорногорія, Північна Македонія та Молдова, які досягли високих показників управління та інституційної якості. В 2023 році державною владою України було анонсовано ряд реформ, які повинні покращити рівень індикаторів ефективності публічного управління та бути ключовими до початку переговорів з ЄС.

5. Проаналізовано ефективність електронного публічного управління в Україні як необхідної складової інформаційного суспільства. В другому розділі магістерської роботи проведено аналіз ефективності електронного управління в Україні за індексами EGDI та EPART. Так загальна тенденція індексу EGDI з 2014 по 2022 роки показує стабільне покращення показника з кожним наступним роком, що вказує на зростання ефективності електронних систем урядування в Україні. Але, не зважаючи на позитивну динаміку значення індексу EGDI, рейтинг України за цим показником мав коливання.

Динаміка рейтингу України за індексом електронної участі (EPART) вказує на відсутність стійкого зростання. Стабільність у досягненні високих позицій у рейтингу за індексом електронної участі залишається однією з важливих завдань для розвитку електронної демократії та підвищення рівня участі громадян у владних процесах в Україні.

6. Здійснено оцінку доступності та якості онлайн-сервісів муніципальних органів публічного управління. Одним із ефективних засобів удосконалення електронного урядування є систематичне оцінювання державних, муніципальних та урядових порталів. Департамент економічних та соціальних справ Організації Об'єднаних Націй та Центр електронного урядування Університету Об'єднаних Націй розробили, впроваджують та підтримують методологію Local Online Service Index (LOSI) для оцінки порталів місцевого самоврядування.

Під час виконання магістерської роботи було вивчено стан електронного управління в окремих містах України, а саме: Київ; Львів; Харків; Дніпро; Одеса; Кривий Ріг; Запоріжжя; Кропивницький. Результати загальної оцінки індексу місцевих онлайн-послуг (LOSI), дозволили виділити одноосібного лідера - місто Дніпро зі значенням індексу 0,8837. На другому місці – Львів, а замикає трійку лідерів – Київ. Кривий Ріг в досліджуваному переліку міст виявився аутсайдером. Але, незважаючи на це, Кривий Ріг має високий рівень розвитку системи електронного місцевого управління, хоча й має суттєві недоліки, які є резервами покращення в майбутньому.

7. Визначено шляхи підвищення ефективності публічного управління і адміністрування в Україні з урахуванням світового досвіду. Удосконалення публічного управління та адміністрування в Україні в умовах інформаційного суспільства є критичним для підвищення ефективності та якості управління, а також для задоволення потреб суспільства. В роботі було запропоновано шляхи виправлення слабких сторін публічного управління в Україні на рівні центральних органів влади з врахування світового досвіду.

8. Досліджено слабкі сторони та розроблено заходи щодо удосконалення якості онлайн-сервісів на прикладі Криворізької міської ради та її виконавчого комітету. Слід відмітити, що в Кривому Розі останні роки дуже активно впроваджувались електронні інструменти публічного управління та адміністрування, беручи до уваги все більшу інформатизацію суспільства. Зокрема, в місті затверджено Стратегічний план розвитку Кривого Рогу до 2025 року, також затверджено міську програму інформатизації та цифровізації, а також впроваджується регіональна програма інформатизації «Дніпропетровщина: цифрова трансформація» на 2023 – 2025 роки. За результатами опрацювання інформації про недоліки електронного урядування та публічного управління в Кривому Розі, можна виділити кілька шляхів для покращення ситуації: доступність інформації та підтримка іноземних мов на сайті; забезпечення доступної правової інформації та консультацій для всіх мешканців міста, включаючи вразливі

групи населення; покращення функціонування сторінок у соціальних мережах; публікація відкритої інформації про місцевий бюджет; впровадження е-консультацій з питань регуляторної політики; можливість онлайн запису на прийом до міського голови або його заступників; розробка системи повідомлень про події, включаючи цивільну безпеку та громадський транспорт.

Ці заходи можна поєднати для створення більш прозорого, доступного та інтерактивного електронного урядування в місті, що сприятиме підвищенню рівня задоволеності мешканців та покращенню якості надання публічних послуг.

Також, в результаті дослідження було визначено, що індекс LOSI хоча і охоплює широке коло факторів, але часто викликає труднощі у визначенні складових його показників для сторонніх користувачів через брак або трудомісткість отримання інформації. Тому в роботі запропоновано методику оцінки якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади. Згідно запропонованого підходу, виділено 20 показників, кожен із яких за результатами дослідження оцінюється від 0 до 5 балів, де нуль – найгірший результат, а п'ять – найкращий. Після визначення балів по наведеним показникам розраховується інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади, як сума усіх його складових.

Таким чином, результати ранжування міст за інтегральним показником якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів влади відповідають аналогічним результатам ранжування за індексом LOSI. Враховуючи меншу кількість складових показників та доступність інформації для їх розрахунку, інтегральний показник якості офіційних онлайн ресурсів місцевих органів можна рекомендувати до застосування як сторонніми користувачами, так і власне зацікавленими органами влади для визначення власного рейтингу.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Woodrow Wilson. The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, Vol. 2, No. 2 (Jun., 1887), pp. 197-222.
2. Публічне управління та адміністрування : навчальний посібник / А.О. Дегтяр, О.А. Дегтяр, Х.І. Калашнікова, М.К. Гнатенко. – Харків : НАУ «ХАІ», 2021. – 128 с.
3. Keeling D. Management in Government (1972), London: Allen & Unwin.
4. Pollitt C. , Bouckaert G. Public Management Reform: A Comparative Analysis. Oxford : University Press, 2004. 240 p.
5. Pfifner J.M., Presthus R. Public Administration. – New York: The Ronald Press Co., 1960. – P. 3.
6. Jay M. Shafritz, E. W. Russell, Christopher P. Borick, Albert C. Hyde. Introducing Public Administration. 9th Edition. New York. 2016. 632p.
7. Філіпова Н. В. Зміна співвідношення понять «державне управління», «публічне адміністрування», «публічне управління» в системі суспільно-політичної трансформації. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 6. – 2015.
8. Європеїзація публічного адміністрування в Україні в контексті європейської інтеграції : матеріали наук.-практ. конф. 17 груд. 2009 р., м. Дніпропетровськ / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2009. – 224 с. – С. 77–78.
9. Мартиненко В.М. Демократичне врядування: проблеми теорії та практики. *Публічне управління: теорія та практика: Зб.наук.праць*, X.: ДокНаукДержУпр, 2010. № 1. С. 16-22.
10. Енциклопедія державного управління. [Текст] у 8 т. – Т. 1. Теорія державного управління. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-редкол.: Ю.В. Ковбасюк (голова) [та ін.]. К.: НАДУ, 2011. 747 с.

11. Публічне управління та адміністрування : навчальний посібник / А.О. Дегтяр, О.А. Дегтяр, Х.І. Калашнікова, М.К. Гнатенко. Харків : НАУ «ХАІ», 2021. 128 с.
12. Глосарій Програми розвитку ООН. Сайт URL: <http://www.unpan.org/Directories/UNPublicAdministrationGlossary/> (Дата звернення 08.11.23).
13. Семенчук Т.Б. Сутність категорії «Публічне адміністрування» та передумови її формування. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. № 42, 2013. С.385-390.
14. Dordick H.S., Wang G. The Information Society: A Retrospective View. Newbury Park – L., 1993. P. 201.;
15. Mchlup F. The Production and Distribution of Knowledge in the United States. Princeton, 1962. 274 p.;
16. Porat M., Rubin M. Development and Measurement. Wash., 1987. 432 p.
17. Лалл Джеймс. Мас-медіа, комунікація, культура: глобальний підхід. К., 2002.
18. Benigar J. R. Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society. – Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 1986. 493 p.
19. Habermas J. The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society. *Cambridge Massachusetts: The MIT Press*, 1991, 305 p.
20. Masuda Y. The Information Society as Post-Industrial Society. Wash., 1981. 103 p.
21. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2015. 98 с.
22. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015р. № 889-VIII. Дата оновлення: 06.09.23. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

23. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014р. № 1700-VII. Дата оновлення: 19.10.23. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

24. Про місцеве самоврядування: Закон України від 21.05.1997р. № 280/97-ВР. Дата оновлення: 03.08.23. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

25. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001р. № 2493-III. Дата оновлення: 01.08.21. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

26. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003р. № 851-IV. Дата оновлення: 01.08.22. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

27. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017р. № 649-р. Дата оновлення: 20.09.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

28. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012р. № 5203-VI. Дата оновлення: 26.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

29. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.12.1998р. № 75/98-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 16.10.2023).

30. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 01.12.2022р. № 2807-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text> (дата звернення: 16.10.2023).

31. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007р. № 537-V. Дата оновлення: 09.01.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

32. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 25.04.2021).

33. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013р. № 386-р. Дата оновлення: 15.05.2013. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577> (дата звернення: 15.10.2023).

34. Про інформацію: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

35. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

36. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 №393/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 15.10.2023).

37. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>

38. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010р. № 2297-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

39. Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.09.2013р. № 718-р. Дата оновлення: 11.09.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/718-2013-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.10.2023)

40. Про дорожній рух: Закон України від 30.06.1993р. № 3353-XII. Дата оновлення: 29.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3353-12#Text> (дата звернення: 16.10.2023).

41. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний

статус: Закон України від 20.11.2012р. № 5492-VI. Дата оновлення: 18.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17#Text> (дата звернення: 16.10.2023).

42. Blavatnik School of Government. International Civil Service Effectiveness Index 2019. URL: <https://www.bsg.ox.ac.uk/about/partnerships/international-civil-service-effectiveness-index-2019> (Дата звернення: 10.11.2023).

43. Подольчак Н. Ю., Хім М. К. Міжнародні інтегральні показники оцінки ефективності роботи державних службовців у країнах ЄС. *Вісник національного університету «Львівська політехніка». Серія «Проблеми економіки та управління»*. 2020. №2 (8), С.59-69.

44. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. Сергія Чернова, Валентини Воронкової, Віктора Банаха, Олександра Сосніна, Пранаса Жукаускаса, Йоліти Ввайнхардт, Регіни Андрюкайтене; Запоріж. держ. інж. акад. Запоріжжя: ЗДІА, 2016. 606 с.

45. Worldwide Governance Indicators. URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators> (Дата звернення: 11.11.2023).

46. Country Data. UN E-Government Knowledgebase. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (Дата звернення: 11.11.2023).

47. Local Online Service Index. UN E-Government Knowledgebase. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/E-Government-at-Local-Level/Local-Online-Service-Index-LOSI> (Дата звернення: 16.11.2023).

48. Департамент розвитку інфраструктури міста Кривий Ріг. URL: <https://www.facebook.com/DRIM.KR> (Дата звернення: 16.11.2023).

49. Новини ТРК «Рудана». URL: <https://rudana.com.ua/news/z-mirkuvan-bezpeky-dostup-do-saytu-kryvorizkyu-resursnyu-centr-zakryto> (Дата звернення: 16.11.2023).

50. Стратегічний план розвитку Кривого Рогу до 2025 року. URL: https://hgi.org.ua/pdf/Strplan_KrRig.pdf (Дата звернення: 06.12.2023).

51. Путівник інвестора. URL: <https://ig.krmisto.gov.ua/en/site/maintenance.html> (Дата звернення: 06.12.2023).

52. Львівська міська рада. Офіційний сайт. URL: <https://city-adm.lviv.ua> (Дата звернення: 06.12.2023).

53. Кропивницька міська рада. Офіційний сайт. URL: <https://kr-rada.gov.ua/rekomendatsiyi-vonniy-stan-menu> (Дата звернення: 06.12.2023).