

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА  
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА  
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ  
Кафедра публічного управління та адміністрування

## БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: **«ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ  
ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ»**

**Виконала:** студентка 4 курсу за  
спеціальністю 281 Публічне  
управління та адміністрування  
денної форми навчання

Олександра ШАМАРА

**Керівник:** Викладач – стажист кафедри

Ірина ЮРИЧИНА

**Рецензент:** кандидат наук з державного  
управління, доцент кафедри  
публічного управління та  
адміністрування

Людмила ТРЕБИК

## АНОТАЦІЯ

Шамара О.О. «Використання сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади». – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Бакалаврська робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 281 – Публічне управління та адміністрування. – Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, Хмельницький, 2022.

Кваліфікаційна робота бакалавра присвячена поглибленню теоретичних засад та розробці рекомендацій щодо використання сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади. З цією метою розглянуто теоретичні основи та розкрито особливості інформаційних технологій, проаналізовано сучасний стан розвитку ІТ, та надано рекомендації щодо їх ефективного використання.

Досліджено сутність інформаційних технологій в органах публічної влади та методи взаємодії органів влади з громадськістю за рахунок сучасних інформаційних технологій та систем. Проаналізовано тенденції впровадження інформаційних технологій в сферу публічного управління.

Проведено аналіз результатів дослідження використання інформаційних технологій органами влади на прикладі Хмельницької районної державної адміністрації. Встановлено, що використання Хмельницькою районною державною адміністрацією інформаційних технологій є ефективним, але потребує удосконалення в деяких аспектах. Розглянуто досвід Данії, щодо розвитку та впровадження електронного урядування, та визначено основні орієнтири, які варто запозичити для ефективного використання інформаційних технологій в Україні.

Визначено роль інформаційних технологій у взаємозв'язку між органами влади та громадянами. Запропоновано низку дій для покращення застосування інформаційних технологій органами публічної влади. Надано рекомендації, щодо ефективного використання інформаційних технологій.

**Ключові слова:** інформація, інформаційні технології, публічна влада,

цифровізація.

### **ANNOTATION**

Shamara O.O. «The use of modern information technology in public authorities». Bachelor's work for a bachelor's degree in 281 - Public Administration. - Leonid Yuzkov Khmelnytskyi University of Management and Law, 2022.

The author briefly described information technology, considered the issues of development, their main functions and varieties.

An analysis of the results of the study on the use of information technology by the authorities. The general characteristics of the implementation of e-government in Denmark are given. Recommendations for the effective use of information technology are given.

**Keywords:** information, information technology, public authority, digitalization.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ</b> .....	8
1.1 Інформаційні технології: види та функції.....	8
1.2 Тенденції впровадження інформаційних технологій в сферу публічного управління.....	14
<b>РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ</b> .	19
2.1 Використання сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади (на прикладі ХРДА).....	19
2.2 Досвід Данії щодо використання інформаційних технологій в органах публічної влади.....	27
<b>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ НАПРЯМІВ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ</b> .....	35
3.1 Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю.....	35
3.2 Рекомендації щодо ефективного використання інформаційних технологій. ....	42
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	49
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	52
<b>ДОДАТКИ</b> .....	57

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Інформаційні технології вже досить достатньо часу відіграють важливу роль у становленні сучасного суспільства. В останні роки саме впровадження сучасних інформаційних технологій є одним із пріоритетних напрямків державної політики, адже інформаційні технології дають змогу опрацювати та взаємопов'язувати складові діяльності між собою. Державні установи, та не тільки, активно користуються інформаційними технологіями, і через це використання ІТ-технологій повинно бути розумним, потрібно впроваджувати лише сучасні та новітні технології. Вони швидко розвиваються та застосовуються практично у всіх сферах суспільного життя, тому одним із важливих компонентів будь-якої управлінської діяльності повинна стати інформаційна інфраструктура.

Дослідженням питання використання інформаційних технологій в публічному управлінні займалась досить значна кількість науковців. В процесі написання роботи використовувались праці таких науковців, як: Баранов О.А., Семенченко А.І. [17], Горячковська М.О., Ручинська Н.С. [8], Линьов К.О. [22], Пахнін М.Л. [28], та ін.

Актуальність даної теми обумовлюється не тільки стрімким розвитком інформаційних технологій в діяльності органів публічного управління, а й через труднощі сприймання суспільством важливості інформатизації та цифровізації в цілому.

**Мета та завдання роботи.** Метою роботи є дослідження теоретичних засад інформаційних технологій у сфері публічному управлінні, аналіз стану використання сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади та визначення напрямів їх розвитку.

Досягнення зазначеної мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- узагальнити теоретичні аспекти інформаційних технологій;

- розкрити тенденції впровадження інформаційних технологій у сферу публічного управління;
- проаналізувати використання сучасних інформаційних технологій в ХРДА;
- дослідити зарубіжний досвід щодо застосування інформаційних технологій в публічному управлінні;
- обґрунтувати використання інформаційних технологій як один із механізмів взаємодії органів влади з громадськістю;
- надати рекомендації щодо ефективного використання інформаційних технологій.

**Об’єктом дослідження** є процеси застосування інформаційних технологій у сфері публічного управління на сучасному етапі.

**Предметом дослідження** є сучасні інформаційні технології в органах публічної влади.

**Методи дослідження.** У процесі дослідження застосовано загальнонаукові й спеціальні методи наукових досліджень: системний аналіз дав змогу розкрити особливості сучасних інформаційних технологій; історичний – за допомогою якого, розкривався період еволюції інформаційних технологій; емпіричні методи дослідження (спостереження, порівняння, аналіз) дозволили дослідити практику використання інформаційних технологій в органах влади (на прикладі ХРДА); порівняльний метод сприяв виявленню особливостей впровадження інформаційних технологій зарубіжної країни та України.

**Практична значущість** дослідження полягає в розробці рекомендацій щодо використання сучасних інформаційних технологій в публічному управлінні, а також їх ефективного використанню у діяльності органів влади.

**Апробація результатів дослідження.** За результатами виконання бакалаврської роботи опубліковано:

1. Шамара О. О. Використання сучасних інформаційних технологій у публічному управлінні. *Щорічна звітна наукова конференція здобувачів вищої*

*освіти Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, м. Хмельницький, 6 трав. 2022 р. Хмельницький, 2022. С. 250–252.*

2. Шамара О. О. Інформація, як основа інформаційного суспільства. *Щорічна звітна наукова конференція здобувачів вищої освіти Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, м. Хмельницький, 6 трав. 2022 р. Хмельницький, 2022. С. 273*

3. Шамара О. О., Юричина І. А. Глобалізаційні процеси в інформаційному просторі: переваги та недоліки. *Економіка, освіта, технології в контексті глобальних викликів : Міжнар. науково-практ. конф., м. Черкаси, 23 верес. 2021 р. Черкаси, 2021. С. 414–416.*

## РОЗДІЛ 1

### ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

#### 1.1. Інформаційні технології: види та функції

Інформаційні технології – це цільова сукупність інформаційних процесів яка виконується за допомогою обчислювальної техніки та забезпечує миттєву обробку даних, швидкий пошук інформації, доступ до даних, зберігання потрібної інформації та передачу [30, с. 18].

Інформаційні технології науковці розглядають як сукупність методів і засобів, що використовуються для збору, зберігання, обробки і поширення інформації.

Інформація постає перед нами як один з найцінніший ресурс ХХІ століття, її можна порівняти з такими традиційними матеріальними видами ресурсів, як нафта, газ, корисні копалини та ін., а отже логічно припустити що, механізм її переробки за аналогією з процесами переробки матеріальних ресурсів можна сприймати як технологію – процес, що використовує комплекс засобів, методів і прийомів збору, обробки, зберігання і передачі даних (вхідної інформації) для одержання своєчасної та актуальної інформації про стан об'єкта, процесу або явища (інформаційного продукту).

Відповідно до Закону України «Про інформацію» інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [30].

В наш час комп'ютерні технології дозволяють лише відтворювати дані та не відіграють ту роль для ефективної взаємодії з інформаційним об'єктом, що створюється. Такий ефект можна досягнути тільки задіяючи сучасні інформаційні технології [5].

В сучасному світі у процесі розбудови та глобалізації інформаційного суспільства звичайні методи взаємодія між органами державної влади, місцевого

самоврядування та громадянами і бізнесом є цілком не ефективними Заради налагодження контакту між органами влади та громадою прибігають до створення нових, більш зручних методів доступу до інформації та послуг, і тому починають впроваджувати в діяльність сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ). До основних характеристик сучасних інформаційних технологій відносять:

- обробку інформації;
- зберігання великих обсягів даних на комп'ютерних носіях;
- передача інформації на близькі та дальні відстані у найкоротший час [17].

Пошук, збір, обробка та зберігання інформації є ключовими функціями інформаційних технологій, але виділяють ще похідні функції такі, як вироблення нової інформації, вирішення тих чи інших оптимізаційних задач (рис. 1.1). Окрім основних функцій інформаційних технологій, постає не менш важливе завдання не тільки відібрати і автоматизувати трудомісткі, регулярно повторювані рутинні операції переробки великої кількості даних, але і шляхом переробки та аналізу даних отримати принципово нову інформацію, яка необхідна для прийняття ефективних державно-управлінських рішень.



Рис.1.1 Функції інформаційних технологій

Примітка: складено автором на основі: [9, с. 123].

Загалом, сучасні інформаційні технології визначаються такими властивостями як доцільність, наявність компонентів і структури, взаємодія з зовнішнім середовищем, цілісність і розвиток у часі. Розглянемо кожний аспект більш детально:

1. Доцільність. Така властивість обумовлюється підвищенням продуктивності та ефективності управлінської діяльності за допомогою застосування передових засобів комп'ютерної техніки.

2. Наявність компонентів і структури означає, що поділ інформаційних технологій дає можливість виділити в їх складі компоненти та структуру.

3. Взаємодія з зовнішнім середовищем реалізується шляхом взаємозв'язку з об'єктами та суб'єктами управлінської діяльності за рахунок програмних та системних засобів комп'ютерних технологій.

4. Цілісність полягає у тому, що тільки як цілісна система інформаційна технологія дає можливість вирішувати складні завдання, ніж її компоненти по окремоті.

5. Розвиток в часі передбачає розвиток в міру виникнення нових завдань та підвищення вимог [36, с. 196].

Інформаційна технологія безпосередньо впливає на соціально-економічний розвиток через сім основних напрямків:

1. Інформаційні технології дозволяють активізувати та ефективно використати інформаційні ресурси суспільства, які сьогодні є найважливішим стратегічним фактором його розвитку.

2. Інформаційні процеси грають важливу роль у житті суспільства, а інформаційні технології дають змогу оптимізувати та у більшості випадків автоматизувати їх.

3. Інформаційні технології являються елементами відповідних виробничих або соціальних технологій.

4. На сьогодні інформаційні технології виступають важливим провідником у забезпеченні інформаційного взаємозв'язку між людьми, а також у системах підготовки та розповсюдження масової інформації.

5. Вони відіграють важливу роль у процесі інтелектуалізації та інформатизації суспільства, розвитку його системи освіти та культури.

6. Інформаційні технології займають провідну роль у процесах отримання та накопичення нових знань.

7. Використання інформаційних технологій може істотно сприяти у вирішенні глобальних проблем людства і, перш за все, проблем, пов'язаних з необхідністю подолання переживаної світовою спільнотою глобальної кризи цивілізації [35, с. 135].

Висувають одну з важливих вимог до методології проектування інформаційної технології якою являється забезпечення динамічності її структури і функцій. Саме через це, вагому зацікавленість становить формулювання сталого виразу технологій, тобто опорних структур даних і процесів, які можуть

бути достатньо постійними властивостями і характеристиками гнучкої інформаційної технології. Вочевидь це вимагає ґрунтовного дослідження усіх наявних можливостей, як новітніх і перспективних засобів обчислювальної техніки і програмного забезпечення, так і технологічних процесів в даній ніші та їх технічного оснащення. Сучасні інформаційні технології повинні:

- забезпечувати реалізацію процесу руху, аналізу та переробки інформації за відповідними критеріями їх ефективності, вартості та терміну обробки;
- включати повний набір блоку обробки інформації та інформаційно-технологічних процесів у їх зв'язку з нормами їх виконання;
- визначати організаційну структуру, що забезпечить процес планування та нормування механізму руху та обробки інформації;
- включати різноманітні методи здійснення процесів циркуляції і обробки інформації їх документування і контролю [37, с. 34].

Сьогодні інновації в інформаційних технологіях мають широкомасштабний вплив у багатьох сферах суспільства, і політики вирішують питання, що стосуються економічної продуктивності, прав інтелектуальної власності, захисту конфіденційності та доступності інформації та доступу до неї. Вибір, зроблений зараз, матиме довгострокові наслідки, і слід звернути увагу на їхні соціальні та економічні наслідки [27, с. 341].

ІТ перебувають у неперервному розвитку, тому це обумовлюється постійним оновленням програмних та системних засобів, створення нових, більш сучасних алгоритмів, методів і прийомів аналізу, обробки, передачі та зберігання даних та інформації. На основі того, що інформаційні технології безперестанно розвиваються, їх класифікація завжди оновлюється та збільшується. Наведемо одну із багатьох класифікацій інформаційних технологій (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

## Класифікація інформаційних технологій

Характеристика	Види
за способом використання засобів обчислювальної техніки під час оброблення інформації:	– інформаційні технології у централізованих інформаційних системах; – інформаційні технології у децентралізованих інформаційних системах;
за способом реалізації в інформаційних системах:	– високі інформаційні технології; – нові інформаційні технології; – традиційні інформаційні технології;
за типом користувацького інтерфейсу:	– діалогові; – мережеві; – пакетні;
за способом побудови мережі:	– розподілені; – багаторівневі; – глобальні; – локальні;
за моделями обчислювального процесу:	– хост-орієнтовані інформаційні технології;
за класом технологічних операцій, що реалізуються:	– гіпертекстові системи; – мультимедійні системи; – робота з графічними об'єктами; – робота з системами керування базами даних; – робота з табличними процесорами; – робота з текстовими редакторами.

Примітка: складено автором на основі: [25, с.11].

Також інформаційні технології поділяються на:

- інформаційні технології обробки даних;
- інформаційні технології керування [42, с.76].

Інформаційна технологія обробки даних призначена для вирішення добре структурованих завдань, для яких є необхідні вхідні дані й відомі алгоритми та інші стандартні процедури їхньої обробки. Така технологія застосовується на виконавчому рівні персоналом невисокої кваліфікації заради автоматизації стандартних, циклічних алгоритмів управлінської праці. Впровадження інформаційних технологій і систем на цьому рівні суттєво підвищує продуктивність праці персоналу, звільняє його від рутинних дій автоматизуючи

їх, можливо, навіть іноді призводить до потреби скорочення чисельності працівників.

Інформаційна технологія керування. Мета даної технології є забезпечення усіх інформаційних потреб працівників установи, які пов'язані з процесом прийняття державно-управлінських рішень. Інформаційна технологія керування спрямована на діяльність в середовищі інформаційної системи керування й застосовуються при меншій структурованості розв'язуваних завдань, якщо їх порівнювати із завданнями, розв'язуваними за допомогою інформаційної технології обробки даних.

Інформаційні системи керування ідеально підходять для покриття схожих інформаційних потреб працівників різних функціональних підсистем (підрозділів) або рівнів керування установою. Інформація, що поставляється ними, містить відомості про минуле, сучасне та ймовірне майбутнє організації. Ця інформація має вигляд регулярних або спеціальних управлінських звітів.

Ми вважаємо, що інформаційні технології відіграють провідну роль в розбудові сучасної цифрової держави та суспільства. Вони відтворюють головні функції у роботі з інформацією, тим самим стаючи невід'ємною частиною нашого життя. Поточна революція в обчислювальній та комунікаційній сферах має численні економічні та соціальні впливи на сучасне суспільство і вимагає серйозних соціальних наукових досліджень, щоб керувати своїми ризиками та небезпеками. Така робота була б цінною як для соціальної політики, так і для розробки технологій. Рішення потрібно приймати обережно. Багато рішень, які приймаються зараз, будуть дорого коштувати або важко змінити в майбутньому.

## **1.2. Тенденції впровадження інформаційних технологій в сферу публічного управління**

У сучасному світі, що швидко та значно змінюється, сфера ІТ, безумовно, є важливою для підтримки та розвитку економічної діяльності. Нова траєкторія економічного зростання вимагає надійних, доступних і своєчасних ІТ послуг для

участі країн в інформаційній економіці. Основною стратегічною метою розвитку інформаційного суспільства в Україні є прискорення розробки та впровадження новітніх конкурентоспроможних ІТ в усі сфери суспільного життя, зокрема в економіку країни.

Сучасний період характеризується швидким розвитком не тільки суспільства, але й оточуючих проблем, які породжуються протягом усього процесу. Виникнення, характеристики та стрімкість еволюції світового економічного середовища, глобалізаційні процеси, які викликані нерівномірністю розвитку держав, прискорення розвитку і впровадження нових технічних засобів, посилення екологічної кризи, принципи міжнародного права спричиняють необхідність розширенню публічного управління [16, с. 46].

Інформаційні технології відіграють високу роль на нинішньому етапі розвитку суспільства. Вони впливають на всі сфери суспільного життя, і тому використання інформаційних технологій є необхідністю. Сучасні інформаційні технології дозволяють ефективно обробляти інформацію та вирішувати проблему доступу до нових джерел різного складу та форм інформації.

Швидкість змін, що притаманні суспільству, така велика, а самі вони мають такий багатоплановий характер, що розвиток набуває водночас системності, і асистемності. Саме тому виникає потреба у вдосконаленні, оновленні, модернізації застарілих інформаційних систем та технологій [24, с. 34].

На думку вчених, «розвиток – це рух вперед, формування нових рис, становлення нових структурних характеристик об'єкта, його еволюція, поліпшення, удосконалювання, прогрес, а також ріст і розширення».

Загалом усі інформаційні технології пройшли 4 етапи розвитку:

- етап машинних ресурсів (50-ті – 60-ті рр.);
- етап програмування (середина 60-х рр. до початку 80-х рр.);
- етап нових інформаційних технологій (початок 80-х рр.);
- етап високих інформаційних технологій [23, с. 243].

Етап машинних ресурсів. Даний етап передбачає покращення процесу обробки та аналізу даних за допомогою наявних алгоритмів. Мета технологій на цьому етапі характеризується економією машинних ресурсів, тобто забезпечити максимальну кількість операцій при використанні мінімального об'єму оперативної пам'яті, що виконуються за одиницю машинного часу.

Етап програмування. Головним завданням етапу програмування є економія людських ресурсів, на відміну від попереднього на цьому етапі прийшов успіх у сфері електроніки, і це призвело до зниження вартості машинних операцій, в той час як витрати на створення та реалізацію програм зростали.

Третій етап - етап нових інформаційних технологій – характеризується появою ПЕОМ (персональних ЕОМ чи скорочено ПК – персональний комп'ютер), комп'ютерних мереж, АРМів (автоматизованих робочих місць), баз даних, OLAP-технології (динамічний аналіз даних), Інтернет-технологій, тощо.

І останній, четвертий етап - етап високих інформаційних технологій. Він передбачає еволюцію та розповсюдження засобів спілкування між людьми, а також глобалізацію інформаційного простору до розмірів всієї планети. Цей етап має на меті знизити вартість інформаційного контакту, надати безмежний об'єм інформації, доступної користувачеві, повноцінність використання як персональних машинних ресурсів, так мережних [14, с. 76].

Нинішній світ характеризується швидким прогресом у сфері поширення та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Сучасні засоби спілкування, у тому числі Інтернет як сильний глобальний інформаційний ресурс, залучають широке коло людей незалежно від віку, освіти та соціального статусу. Видатні характеристики інформаційного суспільства як моделі по суті ідентичні характеристикам постіндустріального суспільства [3, с. 187]. Основним фактором суспільних змін є створення та застосування інформації в своїх цілях; теоретичне знання як найвища цінність і головний продукт стає чинником формування нової соціальної структури суспільства, а також новітніх моделей управління. Якщо в індустріальну епоху в капіталістичній економіці вирішальне

значення мали власність і капітал, то в інформаційному суспільстві відбувається перехід до економіки послуг, коли домінуючим значенням починає набувати сфера послуг, а послуги насамперед інформаційні [4].

В наш час інформованість та уміння ефективно використовувати наявну інформацію усе більше впливає на діяльність громадян, організацій та підприємств. Перш ніж розпочати приймати рішення для вирішення нагальних проблем, необхідно провести масштабну роботу зі збирання і переробки інформації, її осмислення й аналізу, пошуку раціональних рішень у будь-якій сфері діяльності, що неможливо без залучення спеціальних технічних засобів. Знання, і насамперед високотехнологічні знання, здатні генерувати нові знання і впроваджуватися в будь-яку сферу людської діяльності, стають основним ресурсом людства [40, с. 236].

Отже, характерними особливостями інформаційного суспільства є пріоритетне значення інформації як головного ресурсу, зайнятість більшості працюючих створенням, збереженням, переробкою та реалізацією інформації, збільшення ваги інформаційних процесів у всіх сферах суспільного життя.

З появою інформаційного суспільства виникло багато проблем, пов'язаних з його організацією, а саме – розробленням ефективної політики, стратегії й тактики розвитку. Джерелами конкурентної переваги стають не природні, трудові чи фінансові ресурси, а плоди творчої діяльності, тобто інновації, нові знання та технології. Під впливом інновацій відбувається структурний перерозподіл зайнятості населення у бік інформаційної сфери. Інформація набуває статусу четвертого після землі, капіталу та праці чинника економічного відтворення і стає основою всіх виробничих відносин.

Основним завданням розвитку інформаційного суспільства в Україні є допомогти кожному на основі широкого використання сучасних ІТ-можливостей створювати інформацію та знання, використовувати та обмінюватися ними, виробляти товари та надавати послуги, цілком і повністю реалізуючи свій потенціал, покращуючи якість свого життя. Еволюція інформаційного суспільства в Україні та впровадження новітніх ІТ у всі сфери суспільного життя

та в діяльність органів публічного управління є одним із пріоритетних напрямів державної політики [43].

Отже, можемо зробити висновок, що сучасною платформою соціального розвитку, яка здатна відповісти на виклики глобалізації, є суспільство знань, засноване на інноваційних знаннях. Сучасний стан розвитку відповідає діапазону інновацій – традицій, змін – можливостей. Розвиток усіх суспільств сьогодні пов'язаний з готовністю впроваджувати робочу силу під час постійних змін та вмінням їх створювати. Найефективнішим управлінням країнами на шляху їх розвитку є стратегічна орієнтація на інновації та вміння швидко використовувати досвід інших країн у вигляді соціальних транзитних переміщень.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

#### 2.1. Використання сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади (на прикладі ХРДА)

Фахівці все частіше вдаються за допомогою до сучасних інформаційних систем і технологій, щоб стежити за зовнішніми і внутрішніми потоками інформації, що збільшуються, використовувати їх для аналізу, прогнозування, ухвалення управлінських рішень.

Впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність органів публічної влади відбувається досить стрімко. Вже створена база інформаційно-технологічної структури, формується організаційно-методичне і кадрове забезпечення ефективного використання інформаційних технологій.

Законодавство України, що безпосередньо пов'язане з упровадженням та використанням технологій електронного урядування, нараховує кілька десятків нормативно-правових актів. Основну нормативно правову базу з питання використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні складають:

- Конституція України;
- Закон України «Про адміністративні послуги»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Закон України «Про Національну програму інформатизації»;
- Закон України «Про телекомунікації»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;

– Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»;

– Закон України «Про електронну комерцію»;

– Закон України «Про публічні закупівлі»;

– Закон України «Про адміністративні послуги»;

– Закон України «Про електронні довірчі послуги»;

– Закон України «Про електронні комунікації» (2020 р.);

– Закон України «Про публічні електронні реєстри» (2021 р.).

До концептуально – стратегічних документів розвитку інформаційних технологій відносимо:

– Національна економічна стратегія на період до 2030 року;

– Концепції розвитку цифрових компетентностей;

– Національній стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 рік;

– Державній стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки;

– Концепція створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Прозорий бюджет» від 11 лютого 2016 р.

ІТ є засобом досягнення економічного та соціального розвитку економік, що розбудовуються, цифровий розрив між розвиненими країнами, країнами, що активно розвиваються, також ставить нові завдання. 1 січня 2016 р. офіційно набула чинності нова програма в галузі сталого розвитку, яка має назву «Перетворення нашого світу: Порядок денний в галузі сталого розвитку на період до 2030 року» [36, с. 165]. Ціль 9 досягнення сталого розвитку передбачає «створення стійкої інфраструктури, сприяння всеохоплюючій і сталій індустріалізації та інноваціям». Завданням сталого розвитку є забезпечення «переваг нових технологій, особливо у сфері ІКТ, у межах досяжності для всіх».

Для висвітлення діяльності ХРДА їх інформаційні служби використовують різноманітні форми підготовки та оприлюднення інформації, серед яких:

– публікація та поширення бюлетенів, статей, оглядів;

- доступ до архіву с інформацією щодо діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації;
- організація та проведення радіо- і телепередач;
- випуск публікацій у ЗМІ керівників та відповідальних співробітників органів публічної влади;
- та інші методи розповсюдження інформації [2, с. 154].

Емпіричний досвід показує, що сьогодні всі новітні інформаційні технології об'єдналися під однією загальною ідеєю електронного уряду, поява якого стала закономірним підсумком розвитку сучасних інформаційних технологій у сфері державного й місцевого управління [20].

Хмельницька районна державна адміністрація у своїй діяльності напряду користується усіма нормативно-правовими актами та державними засобами інформаційних технологій. У першу чергу ХРДА застосовує на практиці Інструкцію з діловодства.

Інструкція з діловодства у Хмельницькій районній державній адміністрації містить в собі вимоги до документування інформації та проведення роботи з документами, які можуть бути створені як у паперовій, так і в електронній формах, а також інструкція визначає:

- систему руху документів в період з його створення/одержання до передачі в архів служби діловодства апарату адміністрації;
- принципи функціонування та застосування системи електронної взаємодії органів влади;
- своєчасний інформаційний обмін за допомогою службової електронної пошти [14].

У даний час в Україні функціонує ряд електронних сервісів уряду, що спрощують взаємовідносини з громадянами, якими користується і Хмельницька районна державна адміністрація [34, с. 109]:

– Веб портал E-Data — це офіційний державний інформаційний портал в Інтернеті, який публікує інформацію про використання державних коштів. Це відкритий ресурс, який забезпечує повну прозорість руху державних коштів, оскільки публікує казначейські операції, звітність та договори розпорядників, державних цільових фондів, державних та комунальних підприємств.

– Єдиний державний портал адміністративних послуг – це офіційний сайт, який надає інформацію щодо адміністративні послуги в Україні. Сайт створено з метою організації та поширення ґрунтовної та лаконічної інформації про адміністративні послуги, а також про впровадження та покращення методичних процесів надання послуг.

– Prozorro - це електронна система, в якій з 2016 року зобов'язані проводити свої закупівлі всі державні організації: міські, обласні та сільські ради, школи, лікарні, заводи і т.д. Одним з таких майданчиків є SmartTender, з якого можна переглянути всі опубліковані в системі закупівлі.

– E-Tender - це торговельний майданчик для державних закупівель Prozorro, комерційних тендерів та аукціонів з продажу та оренди майна Prozorro.Продажі

– iGov – це портал, який створили українські та зарубіжні ІТ-волонтери та має на меті боротьбу з корупцією в країні та покращення бізнес-процесів у публічних органах. Цей портал надає більше ніж 90 електронних послуг, але на цьому волонтери не збираються зупиняються і в їх планах реалізувати понад 400 послуг онлайн. [11].

– Єдина державна електронна база з питань освіти. В межах якої діє система «Подання та розгляду заяв в електронній формі на участь у конкурсному відборі до вищих навчальних закладів

– Он-лайн будинок юстиції. За допомогою даного сайту стає можливим, без контакту з представниками влади, отримати повторні [11].

Сучасний світ стає більш динамічним і вимагає нових підходів до організації державного управління. Електронне урядування є широко поширеним явищем і особливо поширене в Європейських країнах та стрімко розвивається в Україні. Так, більшість послуг можна отримати за допомогою інструментів електронної взаємодії (сайти, мобільні додатки тощо), впроваджено механізми електронної демократії та участі громадянського суспільства у житті держави, приміром, електронні петиції Президенту, Кабінету міністрів, органам місцевого самоврядування. Проте, через низку факторів, в тому числі погану інформаційну освіченість та поінформованість щодо інструментів електронної демократії, ці механізми не відіграють належного значення, про що свідчить неправовий зміст звернень та звернення до суб'єктів державної влади, що не мають повноважень для виконання вимог, сформованих у петиціях [21, с. 254].

Мінцифра стимулює активний розвиток електронного урядування в Україні. Так, у 2019 презентували портал «Дія», а в 2020 році він був офіційно запусканий. Кількість користувачів додатку «Дія» перевищила 13 млн осіб і продовжує стрімко зростати. За 2021 рік зросли більше ніж у п'ять разів. Зараз щоденний приріст нових користувачів плюс 50 000-70 000.

Наразі в додатку 15 документів та дев'ять послуг. Можна скористатися COVID-сертифікатами, водійськими, сплатити податки тощо. Зазначається, що «Дію» приймають понад 1800 організацій по всій країні. 72 держпослуги онлайн у різних сферах вже доступні для кожного. Крім того, у грудні в «Дії» запустили наймасовішу послугу в Україні – «єПідтримка» [10].

Результати за три тижні грудня 2021 року:

- 7,3 млн – відкритих карт є Підтримка в банках
- 6,1 млн – заявок на отримання виплат у Дії
- 638 млн грн – вже витратили українці.

Україна – одна з перших країн світу, яка реалізувала практику використання електронних документів, що є дуже зручним для пересічних громадян, тому що зникає необхідність постійно мати при собі особисті документи, потрібно тільки завантажити додаток та прив'язати документи.

В межах Хмельницької територіальної громади було прийнято Концепцію розвитку цифрових компетентностей жителів Хмельницької територіальної громади [19]. Концепція розвитку цифрових компетентностей жителів Хмельницької міської територіальної громади передбачає аналіз стану цифрової грамотності, здійснення заходів щодо розвитку цифрових компетентностей жителів Хмельницької міської територіальної громади, впровадження відповідних стимулів для цифровізації суспільної сфери, усвідомлення наявних викликів, набуття жителями громади цифрових компетентностей, стимулювання використання та споживання цифрових технологій та електронних послуг.

Концепцію розроблено з метою більш зрозумілого, безпечного та доступного для кожного жителя використання державних та муніципальних е-сервісів, сприяння в ефективному управлінні громадою, особистого розвитку жителів громади у цифровому суспільстві.

Україна активно розвивається в напрямку е-участі та відповідно до Індексу електронної участі ООН. За два роки ми покращили результати на 29 позицій, посівши у 2020 році 46 сходинку. Третій рік поспіль Центр розвитку інновацій досліджує «Індекс місцевої електронної демократії в Україні».

Найбільшого прогресу в розвитку інструментів е-демократії досягнули міста Тернопіль (+28,6%), Хмельницький (+20%), Миколаїв (16,9%). Пропонуємо ознайомитися з основними результатами та практиками розвитку місцевої е-демократії в Україні [13].

Проаналізувавши індекс місцевої електронної демократії в Україні за 2020 рік, можна виокремити той факт, що Хмельниччина посіла 3 місце і є одним із пріоритетних міст країни, що стрімко розвивається у даному питанні зображено на рис. 2.1 (дод. А ). Окрім того, одним із показників Індексу місцевої е-демократії стали результати Індексу прозорості міст України від Transparency International Ukraine в яких Хмельницька область посіла 14 місце у 2020 році та 10 місце у 2021 році.

Даний аналіз проводився за оцінкою 8-ми показників:

1. Стратегічні/програмні документи розвитку місцевої е-демократії (рис. 2.2).

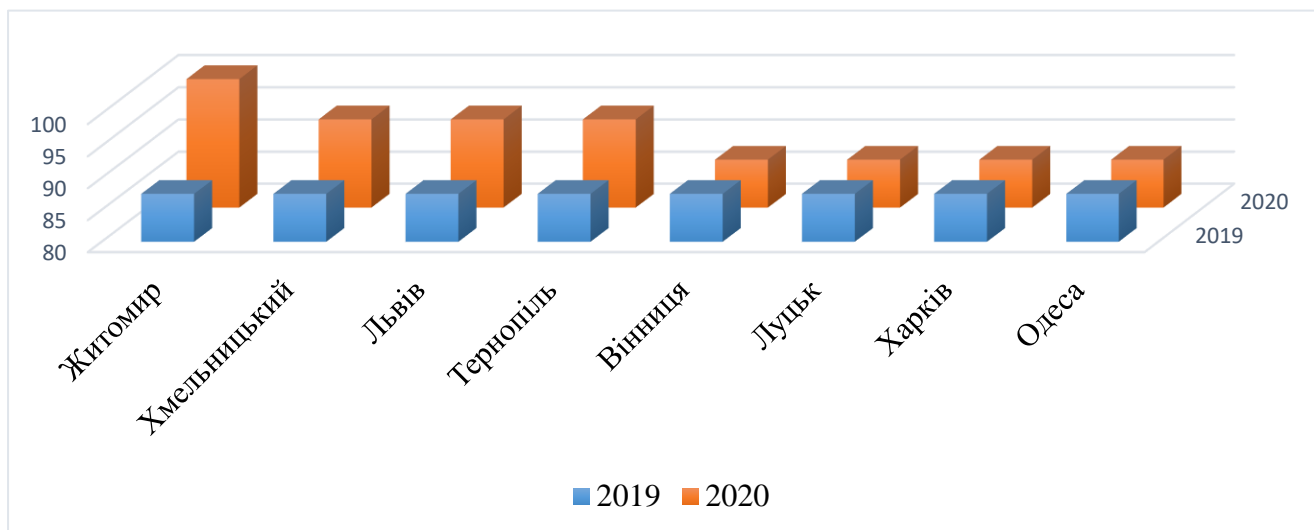


Рис. 2.2 Стратегічні/програмні документи щодо розвитку місцевої е-демократії

Примітка: складено автором на основі [13].

2. Нормативно-правове забезпечення інструментів е-демократії (рис.2.3).

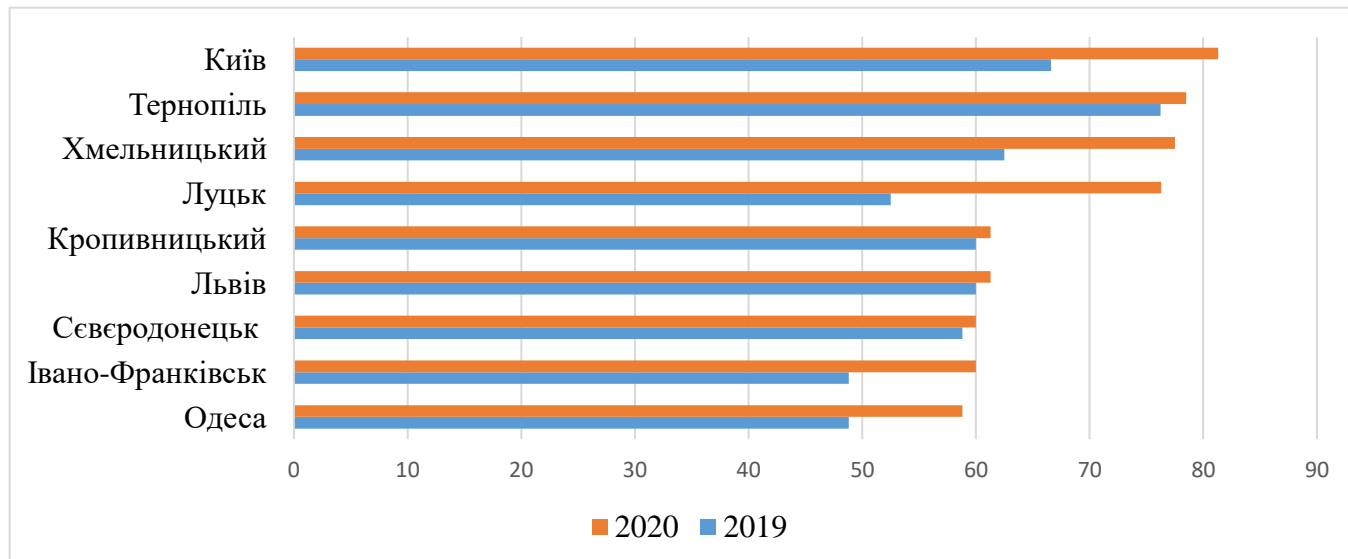


Рис. 2.3 Нормативно-правове забезпечення базових інструментів е-демократії.

Примітка: складено автором на основі [13].

3. IT-рішення інструментів е-демократії. IT-рішення щодо ключових інструментів е-демократії у містах Дрогобич, Київ, Хмельницький були оцінені

в максимальні 100%. Зокрема, вони реалізовані у формі платформи з єдиним кабінетом мешканця (рис. 2.4).

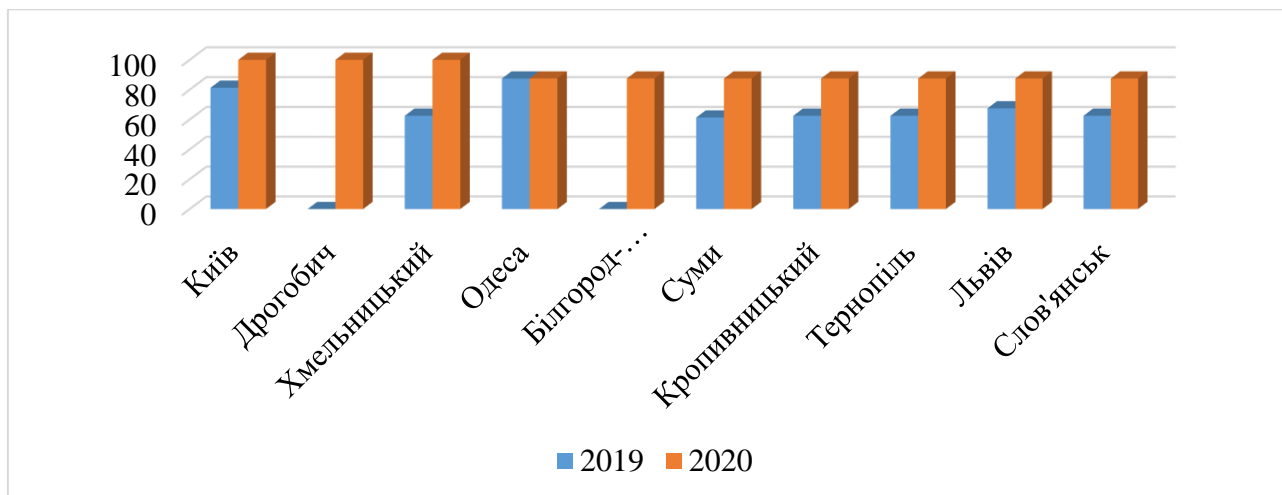


Рис. 2.4 IT-рішення базових інструментів е-демократії.

Примітка: складено автором на основі [13].

#### 4. Додаткові IT-сервіси участі (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Додаткові IT-сервіси участі

Місце	Місто	2019	2020
1	Маріуполь	66,7	83,3
2	Харків	33,3	67,7
3	Київ	67,7	67,7
4	Львів	33,3	67,7
5	Івано-Франківськ	67,7	67,7
6	Вінниця	33,3	67,7
7	Хмельницький	33,3	67,7
8	Сєвєродонецьк	0	50,0
9	Тернопіль	33,3	50,0
10	Миколаїв	0	33,3

Примітка: складено автором на основі [13].

5. Опитування мешканців — надзвичайно важливий показник задоволеності ними процесом розвитку е-демократії та фактично один з індикаторів довіри до місцевої влади. Найвище оцінили розвиток е-демократії мешканці таких міст: Хмельницький (76%), Вінниця (72%), і Львів (70%).

6. Активність користувачів інструментами е-демократії зображено на рис. 2.5 (дод. Б).

7. Результативність інструментів е-демократії. Цей блок показників демонструє, наскільки результативними є інструменти е-демократії в містах і наскільки якісною є місцева статистика щодо них. Найвищі показники отримали такі міста: Хмельницький — 92%, Тернопіль — 86%, Івано-Франківськ — 81,9% [13].

MyCity (<https://mycity.khm.gov.ua>) – це головний веб-портал міста, який об'єднує всі необхідні сервіси та послуги на основі відкритих даних в одному місці. Для громадян портал забезпечує отримання актуальної інформації про місто, для бізнесу - дозволить ефективніше оцінювати тенденції ринку, просувати товари та послуги, мати рівний доступ до об'єктів та ресурсів комунального майна. А для влади - це зручний ресурс для оприлюднення даних, який сприяє прийняттю ефективних рішень та покращенню комунікації з населенням та між державними структурами. В кінці 2019 року запрацював електронний «Кабінет мешканця» (<https://mycity.khm.gov.ua/account/login>), за допомогою якого громадяни можуть замовити адміністративні послуги в ЦНАП за спрощеним процесом.

Отже, проаналізувавши всю наявну інформацію щодо використання сучасних інформаційних технологій ХРДА, можна сказати, що є деякі недоліки та прогалини саме у наявності сучасних інформаційних систем, а також у застосуванні новітніх технологій, але вони намагаються слідувати за часом, та розвивати і підвищувати не тільки свої професійні навички у роботі з технологіями, а й покращувати своє технічне забезпечення діяльності.

## **2.2. Досвід Данії щодо використання інформаційних технологій в органах публічної влади**

Досвід Данії з впровадження електронного урядування вибрано не випадково. Ця європейська країна протягом останнього десятиріччя є беззаперечним лідером з розвитку е-урядування, входячи переважно в десятку

країн з найвищим індексом розвитку е-урядування. Хоча згідно Звіту ООН за 2014 рік у Данії спостерігалось гальмування процесів впровадження е-урядування — вона опустилася на 16 сходинку рейтингу, однак, завдяки ефективній політиці уряду Данії та відповідних центральних та місцевих органів влади, у 2016 році — країна посіла 9 місце, а у 2020 році країна зайняла 1 місце за індексом розвитку електронного урядування серед 193 країн світу [47].

Данія має найвищий показник EGDI у всьому світі вже у другому поспіль дослідженні та є однією з семи країн у Північній Європі та однією з п'яти країн у Європейському Союзі, які входять до найвищого класу оцінки.

Таблиця 2.2

## Країни-лідери по розвитку електронного урядування за 2020 рік

Країна	Показник OSI	Показник HSI	Показник ТП	Показник EGDI (2020)	Показник EGDI (2018)
Данія	0,9706	0,9588	0,9979	0,9758	0,9150
Республіка Корея	1,000	0,8997	0,9684	0,9560	0,9010
Естонія	0,9941	0,9266	0,9212	0,9473	0,8486
Фінляндія	0,9706	0,9549	0,9101	0,9452	0,8815
Австралія	0,9471	1,000	0,8825	0,9432	0,9053

Примітка: складено автором на основі [51].

Законодавчою основою електронного урядування в Данії слугують такі документи:

- Закон про обов'язкове електронне самообслуговування та електронну пошту;
- Закон про свободу інформації та доступ до державних адміністративних документів;
- Законодавство стосовно захисту та обробки персональних даних;
- Закон про мережі та сервіси електронного зв'язку;
- Закон про маркетингові практики;

- Закон про електронний підпис;
- Закон про інформаційні служби суспільства та електронну комерцію;
- Закон про електронні комунікаційні мережі та послуги.

Королівство Данія почало впроваджувати електронне урядування ще з 2001 року, саме тоді і була затверджена «Програма формування електронного уряду на 2002-2007 роки». Вже з 2004 по 2007 рік почала існувати середовище електронного уряду, тобто було створено портал і шляхи електронного уряду, міжвідомчий документообіг, національні ідентифікаційні реєстри та, насамперед, реалізовані державні послуги. У 2008 році на порталі з'явилися перші транзакційні послуги, які передбачають можливість проведення онлайн-платежів. Так, у першу чергу була реалізована онлайн оплата податків, державних зборів, мита та штрафів за порушення правил дорожнього руху, в 2009 році — оплата послуг житлово-комунального господарства [12].

Вперше запущений у січні 2007 року Портал для громадян є єдиною точкою доступу для громадян до онлайн-інформації та електронних послуг, опублікованих державним сектором, незалежно від державного органу. Портал для громадян надає громадянам загальну, конкретну місцевість (наприклад, регіон чи муніципалітет) та особисту інформацію, дані та електронні послуги, включаючи доступ до цифрової пошти. Крім того, портал для громадян містить ряд рішень «самообслуговування», які дозволяють громадянам швидко та ефективно керувати своїми комунікаціями з державним сектором. Крім того, єдине рішення для входу дозволяє громадянам отримувати й мати доступ до інформації та послуг від кількох агенцій без необхідності входити в систему кілька разів [49].

Мій огляд — це особиста сторінка громадян на порталі Citizen. Тут громадяни можуть увійти, використовуючи свій NemID (рішення eID), щоб надати доступ до деяких відомостей, які державні органи мають про них, наприклад інформації про податки, борги, студентські стипендії або житло, а також статус пільг та поточні справи з державними органами влади, майбутні угоди та терміни.

Бізнес-портал Virk.dk – це загальний публічний веб-портал для бізнесу, який дозволяє їм виконувати свої зобов'язання щодо звітності перед державним сектором. Загальною метою Virk.dk є звільнення датського бізнесу від адміністративного навантаження та забезпечення єдиного входу в державний сектор. Портал містить понад 1000 електронних форм, а в 2020 році кількість сеансів користувачів на Virk.dk склала 23 мільйони.

З 1 липня 2010 року NemID, національний цифровий підпис, забезпечує легкий і безпечний доступ до широкого спектру державних і приватних рішень самообслуговування в Інтернеті, включаючи електронний банкінг, податкові форми, страхові та пенсійні фонди [48].

З 24 листопада 2020 року громадяни Данії можуть завантажити свої водійські права в новому додатку та залишити свої фізичні водійські права вдома. Завдяки понад 500 000 завантажень нового додатка протягом 24 годин після його випуску, майже 750 000 за перший тиждень, а тепер понад 1 мільйон громадяни Данії швидко прийняли нові цифрові водійські права.

Arkitektur.digst.dk є центральним сховищем загальнодоступних моделей еталонної архітектури, стандартів даних і загальних порад, розроблених для підтримки роботи над архітектурами в оцифруванні органів державної влади. Сайт розроблено центральним урядом та органами місцевого самоврядування спільно.

Агентством з оцифровки створено каталог наборів даних як веб-платформу. Мета платформи полягає в тому, щоб спростити органам влади узгоджений опис своїх наборів даних, а також надати огляд наборів даних державного сектору [46].

На даний момент платформа надає лише огляд меншості загальнодоступних наборів даних. Восени 2020 року було проведено постійні зусилля, щоб забезпечити представлення більшої кількості загальнодоступних наборів даних на платформі.

Одним з основних та пріоритетних напрямів уряду Данії є затверджена з 20 червня 2011 р. стратегія розвитку, яка зосередилася на впровадженні простих та ефективних послуг у режимі онлайн.

У червні 2011 року була затверджена «Об'єднана громадська цифрова Стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011-2015 рр.», на меті якої було впровадження основних електронних адміністративних послуг [50]. Також, при запровадженні даної Стратегії планувалося до 2016 року зробити електронні послуги звичайною процедурою взаємодії населення та влади. У цьому ж році запровадили «Стратегію електронного добробуту на 2013-2020 роки» для державного сектору для надання якісних та прозорих електронних послуг, метою якої було використання інформаційно-комунікаційних технологій у наданні державних послуг у таких галузях, як охорони здоров'я, освіти та соціальних послуг [45].

На даний момент портал містить понад 2 000 рішень самообслуговування. Загалом у 2020 році на порталі було зареєстровано 58,7 млн відвідувань (з населенням 5,8 млн громадян).

Стратегія цифровізації Данії орієнтована на створення центральної інфраструктури ІКТ, яка пов'язує державні урядові органи, місцеві органи влади та муніципалітети із загальними службами, а також на низку ініціатив, проектів та рішень, таких як цифрова інфраструктура, повторне використання даних, захист даних, цифровий добробут та цифрових рішень для бізнесу. Данія має різноманітні спеціалізовані портали для громадян та юридичних осіб, а також один національний портал охорони здоров'я. Нещодавно уряд запустив серію більш специфічних цифрових стратегій, таких як Державна стратегія II [51].

У Данії «Уряд підтримує програму GovTech, щоб допомогти технологічним стартапам надати нові рішення для створення цінності для державного сектора» [49].

Як частина стратегії уряд запропонував новий інвестиційний фонд, щоб прискорити поширення рішень цифрового добробуту за допомогою рішень II. Уряд має намір запустити також кілька знакових проектів у секторі охорони

здоров'я, у сфері соціального захисту та працевлаштування та запровадити міжгалузеву обробку заяв. Данія тісно співпрацює з Північною радою, регіональним органом переходу на цифрові технології [12].

Датське агентство з цифровізації та Управління бізнесу Данії розробляють цифрові довідники для підтримки узгоджених подорожей користувачів щодо одинадцяти найпоширеніших життєвих подій громадян та десяти найпоширеніших життєвих подій для бізнесу. Путівники надають громадянам і підприємствам огляд того, що їм потрібно знати і розуміти щодо їх життєвої події, а також надають їм колекцію відповідних посилань, наприклад, на державні послуги та рішення для самообслуговування. Путівники публікуються на порталах [borger.dk](http://borger.dk) (громадяни) та [virksomheder.dk](http://virksomheder.dk) (підприємства). Посібники будуть розвиватися в міру виявлення нових потреб користувачів [46].

За останніми даними Європейської комісії, 80,8% громадян і 89% підприємств Данії взаємодіють із державними органами за допомогою Інтернет-порталів, що є достатньо високим показником у світі. Все це результат багаторічної спільної, командної роботи держави і суспільства над удосконаленням системи державного управління та побудови партнерських відносин між громадянами, бізнесом і урядом [51].

У 2017 році уряд Данії призначив технічного посла з метою посилити доступ до великих технологічних компаній, зв'язки з ними та вплив на них по всьому світу. Технологічні компанії, такі як Google, Apple, Amazon, Facebook, Tencent і Alibaba мають економічну силу, порівнянну з потужністю цілих країн і впливають на наше повсякденне життя. Дипломатія повинна враховувати цю реальність.

У лютому 2021 року уряд Данії запусив Стратегію технічної дипломатії Данії на 2021–2023 роки. Стратегія передбачає, що демократичні країни повинні набратися сміливості, щоб розробити та взяти на себе основу для відповідального технологічного майбутнього, а не доручати це завдання невеликій кількості компаній.

Стратегія містить три принципи, які є центральними для майбутнього технологічного розвитку:

- Відповідальність є ключовою, і технологічна галузь повинна відповідати своїй суспільній відповідальності та працювати на рівних умовах;
- Демократія має бути передумовою управління, також у цифровому світі. Глобальне цифрове управління має спиратися на демократичні цінності та права людини;
- Безпека є центральною, а технології повинні підтримувати безпеку і охорону Данії [46].

Стратегія цифрового зростання Данії охоплює низку цілей і дій, що сприяють цифровій трансформації датської торгівлі та промисловості. Точніше, стратегія складається з 38 ініціатив, які виділяють загалом 1 мільярд DDK з 2018 року по 2025 року з метою підтримки цифрової трансформації малих і середніх підприємств. Згодом стратегія передбачає інвестиції в розмірі 75 мільйонів датських крон на рік.

Ось деякі з ключових дій, які включає в себе стратегію:

1. Робота над покращенням цифрових навичок дітей та в цілому з раннього віку шляхом апробації нового предмета за технологіями у класах початкової та середньої освіти.

2. Подолати невідповідність навичок та запропонувати відповідне навчання та навички для підтримки розвитку людей на сьогоdnішньому та завтрашньому ринку праці. Заходи, запущені в цьому контексті, спрямовані на підвищення рівня зайнятості та задоволеності, а також на заохочення розвитку цифрових талантів у галузі STEM (наука, технологія, інженерія та математика).

3. Поліпшення доступу до навчання навичок і програм для малих і середніх підприємств і надання їм можливості використовувати комерційний потенціал нових технологій, що з'являються [48].

Данія продемонструвала стабільний досвід інновацій, але це не означає, що державна служба повинна заспокоїтися, а також те, що працювало в минулому, буде достатньо для досягнення поточних цілей.

Загалом, існує стійке сприйняття того, що державна служба Данії є інноваційною: 81% опитаних відзначили, що Данія є інноваційною, 6% — нейтральною, а 13% — не інноваційною.

Провівши дослідження щодо використання інформаційних технологій органами влади, а також впровадження електронного урядування можна виділити сукупність запозичень, які будуть корисні у впровадженні електронного урядування в Україні:

1. Українській владі потрібно навчитися безперервно реагувати на потреби користувачів, через спеціальні консультативні центри та комунікативні групи, користуватися послугами приватного сектору у якого вже є досвід у реалізації інформаційно - телекомунікаційних рішень.

2. Підвищення загальної компетенції та знань з питань безпеки в усіх секторах.

3. Зміцнення співпраці між державним та приватним секторами. Можливість ділитися знаннями та досвідом щодо інцидентів кібербезпеки та інформаційної безпеки має важливе значення для досягнення високого рівня безпеки. З цієї причини необхідно зміцнювати співпрацю між секторами, щоб ще краще обмінюватися знаннями та вчитися одне в одного.

4. ІТ також є важливим інструментом для організації роботи. Це може полегшити повсякденні процедури та зробити їх більш ефективними, а також може привести до інновацій нових продуктів. Наприклад, в Данії нові ІТ-системи у сфері закупівель та бухгалтерського обліку спростили ручне введення даних та зменшили адміністративні витрати.

5. Збільшення кількості електронних адміністративних послуг. Це призведе до мінімізації корупції в органах публічної влади, а також витрат та часу.

6. Цифровізація також є рушійною силою продуктивності та зростання. Інвестиції в ІТ-капітал, такий як комп'ютери та програмне забезпечення, є важливою частиною цього зростання. Інвестиції в ІТ сприяли приблизно половині загального зростання данської економіки за рахунок інвестицій.

## РОЗДІЛ 3

### УДОСКОНАЛЕННЯ НАПРЯМІВ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

#### 3.1 Інформаційні технології як сучасний механізм взаємодії органів влади з громадськістю

Держава повинна забезпечувати громадянам право брати участь в управлінні державними справами взагалі з метою створення демократичного та правового суспільства. Розвинена демократія, вільні стосунки між владою та суспільством можливі лише за умов дієвого впливу механізмів стримування і противаг.

Умовою ефективної співпраці влади та громади, її головною рушійною силою виступає ефективна інформаційна взаємодія між владою та громадою, яка дає можливість установити конструктивний діалог між владою та громадою, забезпечити інформаційну свободу особистості, сприяти розвитку демократії та самоврядування. Інформаційна взаємодія влади та громади є підсистемою загальної інформаційної системи місцевого самоврядування.

Виділяють такі рівні взаємодії з громадськістю (рис. 3.1):

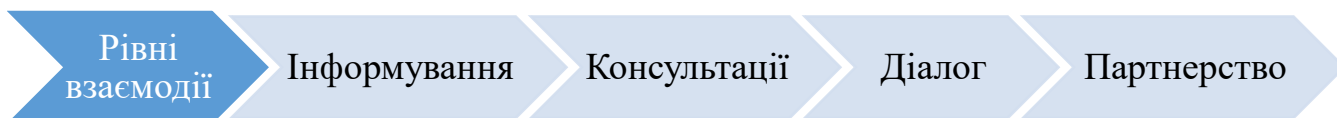


Рис. 3.1 Рівні взаємодії з громадськістю.

Примітка: складено автором на основі: [1, с. 6].

Інформування – односторонні відносини, під час яких орган публічної влади надає громадськості інформацію про формування, ухвалення та впровадження публічної політики, механізми участі громадян та організацій

громадянського суспільства у формуванні та реалізації публічної політики. Ці відносини передбачають як надання інформації за ініціативою органу влади, так і надання її на вимогу громадськості.

Консультації – взаємодія, під час якої орган публічної влади оприлюднює проекти своїх рішень з метою отримання коментарів, зауважень, пропозицій від громадськості або проводить консультації з громадськістю відносно процесу імплементації державної політики. Як правило, проведення консультацій ініціює орган влади.

Діалог – рівень взаємодії, під час якої орган публічної влади включає, залучає представників громадськості до робочих груп, експертних рад тощо в процесі вироблення проектів конкретних нормативно-правових актів, рішень, політик. Представники громадськості є повноправними співучасниками процесу вироблення рішень. Результатом такої взаємодії є спільне рішення (законопроект, рекомендації тощо). Діалог може бути ініційований як органами влади, так і організаціями громадянського суспільства.

Партнерство – рівень взаємодії, коли орган публічної влади та організації громадянського суспільства здійснюють взаємний обмін різного роду ресурсами (наприклад, делегування організаціям громадянського суспільства надання певного виду послуг, спільне проведення заходів тощо) [33, с. 150].

Виокремлюють декілька класифікацій взаємодій, які відбуваються в електронному урядуванні. Різні дослідники називають ці класифікації по-різному. Одні вважають їх видами взаємодій, інші – секторами. Виділяють декілька основних видів (секторів) взаємодій: G2C (уряд – громадяни); G2G (уряд – уряд); G2B (уряд – бізнес) (рис. 3.2). Деякі дослідники додають ще четвертий вид (сектор) взаємодії G2E (уряд – держслужбовці). Ще інші додають і окремий п'ятий вид (сектор) взаємодії C2G (громадяни – уряд), акцентуючи увагу саме на цьому виді взаємодії з урядом.

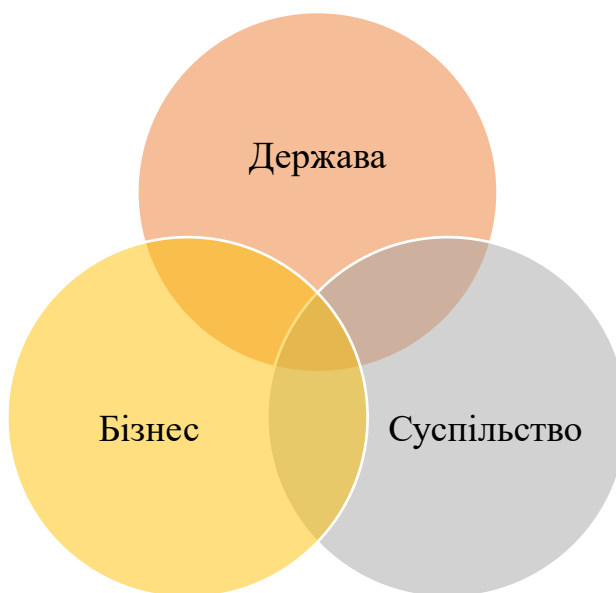


Рисунок 3.2 Види взаємодій.

Примітка: складено автором на основі: [26, с. 153].

У практиці державного управління М. Вебер розглядає такі види взаємодії органів влади і громадських організацій:

– безпосередня взаємодія – вирішення таких актуальних проблем, які не можуть бути вирішені державою. Така взаємодія має короткотерміновий ефект, якщо вона не комбінується з одночасним впливом на зміну державної політики у вирішенні цього питання;

– консультативна взаємодія – направлення державної політики в необхідне русло. Громадські організації винаходять шляхи представлення інтересів і проблем недостатньо репрезентованих груп через переговори з органами влади;

– інноваційна взаємодія – розробка та впровадження нових напрямків вирішення проблеми, впровадження політики. Громадські організації набувають статусу цільових груп, які одночасно є отримувачами послуг і реалізаторами політики;

– наглядова взаємодія – контроль за прозорістю та відкритістю реалізації державної політики [6, с. 4–8].

Швидке впровадження новітніх інформаційних технологій в усі сфери нашого життя передбачає появу багатьох мережевих систем, з котрими велика

кількість науковців у сфері менеджменту пов'язують майбутнє будь-якої установи, підприємства, організації. Розвиток в інформаційній сфері дозволить громадянам найбільше повно реалізовувати свої права в управлінні державою. У цьому разі настане період піднесення місцевого самоврядування.

Прогрес інформаційних технологій суттєво впливає на можливість реалізації прав громадян, які напряду взаємодіють з засобами спілкування (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Порівняльна характеристика можливості реалізації деяких прав громадян на різних етапах розвитку людства

Права громадян	Ринкова епоха	Індустріальна епоха	Інформаційна епоха
Вільне вираження своїх поглядів і переконань	Збори, друковані видання	Збори, друковані видання, телефон, телеграф, телебачення, радіо	Збори, друковані видання, телефон, телеграф, телебачення, Інтернет, радіо
Вільний збір, зберігання й поширення інформації	Друковані видання	Друковані видання, телефонограми, відео, радіо	Друковані видання, телефонограми, відео, веб-сторінки, бази даних і бази знань, радіо
Вільне об'єднання для здійснення і захисту своїх прав	Дороги, морські шляхи	Дороги, морські шляхи, авіація	Дороги, морські шляхи, авіація, відеоконференції, конференцв'язок, чати, форуми
Одержання інформації від органів влади	Збори, друковані видання	Збори, друковані видання, телефон, телеграф, телебачення, радіо	Збори, друковані видання, телефон, телеграф, телебачення, Інтернет
Доступ до ресурсів органів державного й місцевого управління	Друковані видання, особистий візит	Друковані видання, особистий візит, телефон	Друковані видання, особистий візит, телефон, комп'ютер, термінал доступу
Звернення до органів державного й місцевого управління	Особистий візит, лист	Особистий візит, лист, телефон	Особистий візит, лист, телефон, електронний спосіб

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації.

Проаналізувавши звіт Державної служби статистики України, щодо використання інструментів е-демократії, можна зробити висновок, що міста

України безпосередньо застосовують усі наявні інструменти електронного урядування (табл.3.2 дод. В):

- електронні звернення (табл. 3.3 дод. Г);
- електронні петиції (табл.3.4 дод. Д)
- громадський бюджет (табл.3.5 дод. Е);
- електронні консультації (табл.3.6 дод. Ж).

Відповідно до законодавства України, у громадян країни є право на звернення до органів влади, об'єднань громадян, підприємств, організацій та установ в незалежності від форми власності, ЗМІ. Також люди можуть звернутися до посадових осіб відповідно до їх функцій із зауваженнями, скаргами або, навпаки, пропозиціями, які напряду стосуються їх діяльності через заяву або клопотання з приводу виконання своїх прав та скаргою про їх порушення [29].

Бюджет участі - це прояв прямої демократії, у межах якої члени територіальної громади залучені до вирішення державних та місцевих справ, що спрямовані на покращення життя міста та вирішення важливих для громади завдань, в тому числі і питань розподілу коштів.

Електронна петиція до органу місцевого самоврядування подається та розглядається відповідно до вимог статті 23 Закону України «Про звернення громадян», а саме: «Громадяни можуть звернутися до органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції» [29].

Велика частина місцевих рад віддала перевагу запровадження інструменту петицій через портал «Єдина система місцевих петицій».

Консультації з громадськістю – ключовий елемент процесу вироблення політики, коли учасники можуть відкрито впливати на рішення одне одного, але консультації не є заміником процесу ухвалення рішень. Ефективні консультації поєднують два елементи: спрямовують процес ухвалення рішень і відкриті для поглядів та інформації заінтересованих сторін. Консультації зрідка досягають

консенсусу, але допомагають апробувати запропоновані варіанти політики. У ході проведення консультацій виділяють кілька взаємопов'язаних стадій (рис. 3.3).



Рисунок 3.3. Стадії та хід проведення консультацій.

Примітка: складено автором на основі: [1, с.176].

Також для взаємодії органів влади з громадянами використовують платформи е-участі. Більшість платформ е-участі в Україні мають на меті полегшення комунікації влада-громадянин і часто пов'язані із впровадженням інструментів е-демократії. Розглянемо деякі з таких платформ:

Smart City – це концепція взаємодії міської влади, бізнесу і суспільства задля розвитку «розумної» інфраструктури міста на основі впровадження технічних, управлінських та суспільних інновацій.

«Розумне місто» – це електронна платформа, що пропонує містам активацію обраних сервісів, які сприяють самоврядуванню з одного боку, і ефективному е-урядуванню – з іншого. Особливість порталу полягає у великому асортименті попередньо розроблених е-інструментів та можливості підлаштування їх масиву під конкретний населений пункт.

Проект «Відкрите місто» – це електронна платформа, що дозволяє мешканцям міст комунікувати з місцевими органами влади і комунальними підприємствами та в інтерактивному режимі висувати пропозиції щодо покращення благоустрою і вирішення нагальних проблем міста. На сайті також розміщується офіційна інформація для громадян і наповнюється карта із корисними об'єктами [15].

На сьогодні, представники влади переважно обмежуються інструментами прозорості, зокрема, веб-сайтами для інформування. Однак, у громадськості назрів запит на більш просунуті інтерактивні інструменти е-демократії і є бажання ширше та частіше їх використовувати. Тому активісти громадянського суспільства розробляють і пропонують низку цифрових інструментів, переважно з метою посилення підзвітності та участі [39, с. 495].

Організація взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в процесі надання електронних державних послуг повинна базуватись на широких можливостях мережі Інтернет. Переведення взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в електронний вигляд дозволить скоротити час надання державної послуги та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням людини та громадянина до цих органів, а також, зробити цей процес більш зручним для обох сторін.

### **3.2. Рекомендації щодо ефективного використання інформаційних технологій**

На основі дослідження впровадження цифрових технологій у практику діяльності органів публічної влади визначено цифрові виклики державної політики (якість і безпека, публічність, участь і довіра, запровадження е-консультацій, відкриті дані, інституційний розвиток, цифрова освіта) та цифрові загрози в публічному управлінні (недосконалість нормативно-правової бази у сфері захисту інформації, її невідповідність європейським стандартам, низький рівень правової відповідальності; відсутність необхідного кадрового забезпечення та належного контролю у сфері кіберзахисту).

Державне управління має стати інформаційною та сервісною системою для задоволення потреб громадян та надання їм послуг. Державна інформація має стати максимально відкритою, а комунікаційні канали з представниками влади – доступними для всього суспільства.

Вітчизняний ринок ІТ перебуває у стані активного становлення та за певних умов повинен стати фундаментом розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Сучасні інформаційні технології дозволять:

- підвищити оперативність прийняття державно-управлінських рішень;
- зменшити витрати бюджетних коштів,
- знизити рівень корупції.
- підвищити ефективність державного управління, продуктивність праці у всіх сферах економіки, рівень інформаційної безпеки людини, суспільства, держави, ступінь розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, зокрема українського сегмента Інтернету;
- розширити можливості людини отримувати доступ до національних і світових інформаційних електронних ресурсів;
- створити нові робочі місця, поліпшити умови роботи та життя людини;

– поглибити запровадження нормативно-правових засад інформаційного суспільства.

Основним призначенням використання сучасних інформаційних технологій є підвищення ефективності останнього за всіма основними показниками, зокрема, щодо: рівня довіри громадян до органів публічної влади; рівня відкритості та прозорості їхньої діяльності; ступеня залучення громадськості до прийняття публічно-владних рішень; рівня корумпованості органів публічної влади.

Звісно, існують не тільки позитивні аспекти впровадження та використання сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади. Потрібно звернути увагу й на негативні наслідки впровадження цифрових технологій у сферу публічного управління, які можуть бути по'язані з такими загрозами та ризиками:

1) несанкціонованим використанням інформації, передусім персональних даних, що зберігається в інформаційно-комунікативних системах, інформаційних ресурсах та базах даних органів публічного управління, тобто виникнення загрози порушення прав та інтересів людини та громадянина, інтересів суб'єктів господарювання;

2) кіберзлочинністю, внаслідок якої може блокуватися робота органів публічного управління, матимуть місце витіки інформації, що містить державну таємницю або іншу конфіденційну інформацію;

3) на міжнародному глобальному – інформаційними війнами та інформаційним шпигунством тощо.

Для ефективного функціонування сучасних інформаційних технологій в публічних органах потрібно провести низку заходів.

Перш за все потрібно провести аналіз та оновлення законодавчої бази, щодо використання сучасних інформаційних технологій, а також ухвалити нові закони, які б закріплювали та регулювали повноваження та обов'язки органів влади в умовах електронного урядування. Нове законодавство має чітко визначати функції та алгоритми роботи місцевої влади, а також процес взаємодії громадян

з органами влади, та пряму можливість залучення громадян до вирішення місцевих проблем, та прийняття державних рішень.

Однією з важливих проблем, яка потребує негайного рішення – це відсутність кваліфікованого кадрового персоналу, який би був професіоналом у своїй справі і мав чітке уявлення про сучасні технології і як їх використовувати. Потрібно запровадити державні програми розвитку інформаційних технологій на державній службі та навчальні програми, розповсюджувати нові канали комунікацій представників влади з іншими органами влади, а також з громадянами.

Окрім державних службовців цифрового навчання потребують і громадяни, не звертаючи увагу на те, що у нас час більшість людей вміють користуватися веб-сайтами та соціальними мережами, все ж таки є сегмент людей, наприклад більш старшого віку, які ще досить не впевнено користуються інформаційними технологіями.

Крім того, варто згадати про таку небезпеку, що несуть у собі цифрові технології, як кіберзлочинність. Негативними наслідками скоєння злочинів у цій сфері можуть бути: блокування роботи органів публічного управління, інших установ надання публічних послуг; інформаційні війни та інформаційне шпигунство, використання інформації для вимагання, тощо. Громадяни не можуть повністю довірити свою особисту інформацію електронним системам. В час XXI століття майже кожна людина розуміється в комп'ютерних технологіях і знає, що жодна система не може бути безпечною. Так як на сьогодні проти України широко використовують сучасні технології негативних інформаційно-психологічних впливів, які стають загрозою українському національному інформаційному простору та суверенітету держави, питання інформаційної безпеки суттєво впливає на використання різноманітних сучасних інформаційних технологій та систем. Як протидія масштабним негативним інформаційно-психологічним впливам, операціям та війнам, пріоритетними напрямками державної інформаційної політики та важливими кроками з боку владних органів України мають бути:

- модернізації усієї системи інформаційної безпеки держави та формування й реалізація ефективної інформаційної політики;
- удосконалення законодавства з питань інформаційної безпеки, узгодження національного законодавства з міжнародними стандартами та дієве правове регулювання інформаційних процесів;
- розвиток національної інформаційної інфраструктури;
- підвищення конкурентоспроможності вітчизняної інформаційної продукції та інформаційних послуг;
- впровадження сучасних інформаційно-комунікативних технологій у процеси державного управління;
- ефективна взаємодія органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства під час формування, реалізації та коригуванні державної політики в інформаційній сфері.

Для оперативного збору, зберігання, аналізу та поширення даних органами влади потрібно запровадити інтегровану інформаційну систему, але крім цього система вимагає високої дисципліни з боку співпрацівників і забезпечує побудову ясної структури і послідовності процесів діяльності.

Заради покращення результативності діяльності органів публічної влади потрібно провести ряд заходів:

- поширити системи сучасного електронного документообігу та поширення цифрового підпису;
- розвиток різноманітних сучасних систем моніторингу та контролю за результатами розгляду звернень громадян;
- впровадження систем, які будуть забезпечувати розміщення інформації в Інтернеті про діяльність органів влади, а також надавати доступ громадянам та організаціям до відкритих інформаційних баз;
- безперервно реагувати на потреби користувачів, через спеціальні консультативні центри та комунікативні групи, користуватися послугами

приватного сектору у якого вже є досвід у реалізації інформаційно - телекомунікаційних рішень;

- створити індикатори для моніторингу стану розвитку цифрових навичок та інформаційних компетентностей;

- запровадити вимоги до рівня володіння професійними цифровими компетентностями при наймі персоналу, під час виконання професійних та службових обов'язків, тощо.

Не менш важлива проблема зворотного зв'язку між громадськістю і органами влади. Це потрібно для того, щоб громадяни могли одразу повідомити про проблему з боку органів влади або інше. Тому потрібно запровадити ефективний механізм зворотного зв'язку, це можуть бути опитування на сайті, або в кінці після отримання електронної послуги, консультації та ін. Вдосконалення взаємодії органів державної влади, регіональних органів, органів місцевого самоврядування та громадян повинно реалізовуватися на основі створення єдиної телекомунікаційної інфраструктури для державних потреб, систем засвідчуючих центрів в сфері електронного цифрового підпису і електронної взаємодії.

Цифрове забезпечення державного механізму інформаційного забезпечення електронного урядування включає цифрові державні платформи, веб-портали, центри надання адміністративних послуг, цифрові навички, цифрові компетентності, цифрову освіту, цифрове робоче місце, систему електронного документообігу, блокчейн. багатоканальне інформування та залучення громадян до використання ІКТ, електронну ідентифікацію громадян.

Створення цифрових державних платформ, веб-порталів є інструментом реалізації стратегії електронного урядування та формування оперативної системи надання публічних електронних послуг населенню в умовах розвитку цифрової економіки. Онлайн-платформи дають змогу значно розширити спектр державних електронних послуг, виходячи з потреб та вподобань суспільства, та зменшити адміністративні витрати уряду.

Розвиток центрів надання адміністративних послуг забезпечить автоматизацію процесів збору даних, їх систематизацію, доступність та зручність отримання публічних послуг з використанням цифрових технологій, підвищення прозорості процесів надання адміністративних послуг.

Розвиток інфраструктури електронної ідентифікації дасть змогу забезпечити зручний та безпечний доступ громадян до електронних послуг, інформаційних систем, інтерактивних інструментів та сприятиме розвитку електронних форм взаємодії держави та суспільства.

Застосування цифрових технологій забезпечить розвиток системи електронного документообігу та дасть змогу покращити оперативність та ефективність у вирішенні управлінських завдань за рахунок прискорення та оптимізації внутрішніх процесів діловодства, посилити виконавську дисципліну, удосконалити систему контролю за нею, зміцнити інформаційно-аналітичну підтримку прийняття управлінських рішень, підвищити відкритість і прозорість діяльності державних органів.

Цифрові рішення повинні бути простими у використанні, швидкими та забезпечувати високу якість. Громадськість має бачити, що оцифрування в державному секторі додає реальну цінність їхньому життю. Державний сектор повинен пропонувати високоякісні цифрові послуги та цифрові соціальні рішення. Оцифровка має полегшити життя, полегшити людям допомогу собі, покращити якість державних послуг.

Новітні інформаційні технології можуть вважатися прогресивними для суспільства лише у випадку, коли вони забезпечують доступ до веб-мереж та використання Інтернету, оскільки це надає можливість користувачам швидко пересилати великі обсяги даних і обмінюватись інформацією у реальному часі. У зв'язку з цим наявність швидкісного Інтернету й доступу до нього є одним із ключових індикаторів статистики інформаційного суспільства. Важливим індикатором є також перехід до нових форм комунікації, таких як кабельний, супутниковий, оптиковолоконний зв'язок та передача цифрових потоків даних радіоканалами Wi-Fi.

Електронний формат взаємодії влади та громадськості має свої ризики. Це, зокрема, незначна залученість осіб старшого покоління та мешканців сіл, страх перед можливим викраденням чи незаконним збором персональної інформації; недовіра до цих інструментів через можливість зловживання ними зі сторони влади. Саме тому місцевим органам влади варто шукати оптимальні варіанти поєднання онлайн і офлайн форм демократії та продуманої інформаційно-освітньої роботи, демонстрації свого бажання та вміння адекватно реагувати на використання громадянами інструментів е-демократії.

## ВИСНОВКИ

Бакалаврська робота присвячена використанню сучасних інформаційних технологій в органах публічної влади та наданню рекомендації щодо ефективного їх використання. У ході проведення дослідження отримано такі результати:

1. Визначено поняття інформаційні технології, під яким розуміємо стек апаратних та віртуальних засобів для ефективного, а головне, більш швидкого оперування інформацією. Очікується, що у майбутньому за допомогою ІТ відбуватиметься значний вплив та залучення громадян до розвитку самоврядування у громадах та держави загалом, оскільки частка користувачів мережі Інтернет вже понад 50% і постійно збільшується. Тому, впровадження цих інструментів у сфері публічної служби є не тільки індикатором їх демократичності, а відтак й інвестиційної привабливості, але і далекоглядним кроком, без якого не має успішного майбутнього у громад, міст в сучасному світі.

2. Проаналізувавши наукові джерела ми дійшли до висновку, що існуючі підходи до функцій інформаційних технологій, які свідчить про багату різноманітність даної сфери. Інформаційна технологія – це спрямована сукупність інформаційних процесів яка реалізується за допомогою обчислювальної техніки, які забезпечують стрімку обробку даних, швидкий пошук інформації, а також доступ до даних. Збір, обробка та зберігання інформації є основними функціями інформаційних технологій.

3. Дослідивши використання сучасних інформаційних технологій на прикладі Хмельницької районної державної адміністрації і з'ясували, що покращення відкритості та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, їх взаємодії та зв'язку з місцевою громадою напряду здійснюється через електронні послуги, через особистий веб-сайт, організацію та проведення Інтернет-конференцій, онлайн-форумів, онлайн-опитувань. Успішне виконання даних завдань вимагає гідного рівня комп'ютерної та інформаційної грамотності працівників виконавчих органів ради. У цьому напрямку важливо

відвідувати курси підвищення кваліфікації та організувати семінари, практичні заняття з інформатизації в органах місцевого самоврядування.

4. Дослідивши досвід Данії, нами виокремлено наступні пропозиції для розвитку України, а саме:

- безперервно реагувати на потреби користувачів, через спеціальні консультативні центри та комунікативні групи, користуватися послугами приватного сектору у якого вже є досвід у реалізації інформаційно - телекомунікаційних рішень;
- підвищення загальної компетенції та знань з питань безпеки в усіх секторах;
- зміцнення співпраці між державним та приватним секторами;
- збільшення кількості електронних адміністративних послуг;
- інвестувати в ІТ-капітал, такий як комп'ютери та програмне забезпечення.

5. За результатом аналізу інформації Державної служби статистики України щодо використання інструментів е-демократії, виявлено, що міста України безпосередньо застосовують усі наявні інструменти електронного урядування: електронні звернення; громадський бюджет; електронні петиції; електронні консультації; різні платформи е-участі.

6. Для ефективного функціонування сучасних інформаційних технологій в публічних органах пропонуємо:

1. Оновити нормативно-правові акти, щодо використання сучасних інформаційних технологій, а також ухвалити нові закони, які б закріплювали та регулювали повноваження та обов'язки органів влади в умовах електронного урядування. Нове законодавство має чітко визначати функції та принципи роботи місцевої влади, а також процес взаємодії громадян з органами влади, та пряму можливість залучення громадян до вирішення місцевих проблем, та прийняття державних рішень.

2. Запровадити державні програми розвитку інформаційних технологій на державній службі та навчальні програми, розповсюджувати нові канали комунікацій представників влади з іншими органами влади, а також з громадянами.

3. Перейти на стовідсотковий електронний документообіг з використання цифрового підпису.

4. Створити розгалужену оновлену сучасну технологічну інфраструктуру.

5. Більш ґрунтовно інформувати громадян щодо своєї діяльності на веб-сторінках.

6. Гарантувати інформаційну безпеку під час користування інструментами електронної участі та захист персональних даних.

7. Запровадити ефективну систему зворотного зв'язку, аби громадяни мали можливість оперативно повідомити про проблеми функціонування державної політики, а влада – вчасно здійснити коригування.

8. Цифрові рішення повинні бути простими у використанні, швидкими та забезпечувати високу якість

9. Підвищити цифрові компетентності та цифрову культуру фахівців органів публічної влади, громадян та бізнесу.

Таким чином, можна стверджувати, що сучасні інформаційні технології займають важливу роль у встановленні інформаційного суспільства, забезпеченні діяльності органів публічної влади, а також у взаємодії з громадянами та бізнесом та іншими публічними органами. Саме тому, сфера публічного управління повинна і надалі розвиватися в цьому напрямку та покращувати реалізацію своєї діяльності за допомогою новітніх технологій.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрам'юк І. Демократія участі: механізми громадської участі на місцевому, регіональному та національному рівнях. Київ, 2014. 50 с.
2. Ахламов А. Г., Вакула А. Ю., Пігарев Ю. Б. Інформаційні системи в державному управлінні: Конспект лекцій. Одеса: Одеський філіал УАДУ при Президентіві України, 2001.
3. Беляков К.І. Інформаційна діяльність: зміст та підходи до класифікації. Інформація і право. 2012. № 1 (4). 324 с.
4. Бойко Н. Стратегія та перспективи розвитку інформаційних технологій. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/21111/1/43-Boyko-271-277.pdf>.
5. Буйницька О.П. Інформаційні технології та технічні засоби навчання. URL: [https://pidruchniki.com/1584072029374/informatika/informatsiyni\\_tehnologiyi\\_ta\\_tehnichni\\_zasobi\\_navchannya](https://pidruchniki.com/1584072029374/informatika/informatsiyni_tehnologiyi_ta_tehnichni_zasobi_navchannya)
6. Вебер М. Господарство та суспільство / пер. с нем. ; под научн. ред. Л. Г. Ионина. М. : Изд-во ГУ ВШЭ, 2010. 456 с.
7. Використання інструментів електронної демократії органами державної влади та місцевого самоврядування. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/infs/arh\\_vied\\_u.htm?fbclid=IwAR0w8nureQ-Dzye86-3C0Rbr2d%20QQPp9Bs\\_Xi6P5VpeZ7Y8SETRdCM1C3sHo](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/infs/arh_vied_u.htm?fbclid=IwAR0w8nureQ-Dzye86-3C0Rbr2d%20QQPp9Bs_Xi6P5VpeZ7Y8SETRdCM1C3sHo)
8. Горячковська М.О., Ручинська Н.С.Зарубіжний досвід побудови електронного уряду. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Випуск 19. URL: <http://globalnational.in.ua/issue-19-2017/27-vipusk-19-zhovten-2017-r/3374-goryachkovska-m-o-ruchinska-n-s-zarubizhnij-dosvidpobudovi-elektronного-uryadu>
9. Грицунов О. В. Інформаційні системи та технології : навч. посіб. В. Грицунов ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х. : ХНАМГ, 2010. 222 с
10. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua>

11. Електронний уряд для початківців. URL: <https://24tv.ua/special/egovernment/>
12. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. К., 2008. 200 с.
13. Індекс місцевої електронної демократії в Україні. URL: <https://cid.center/wp-content/uploads/2021/01/e-dem.pdf>
14. Інструкція з діловодства у Хмельницькій районній державній адміністрації. Затверджена: 03.11.2021 № 302/2021-р.
15. Інструменти е-демократії у містах України: інформаційно-аналітичний довідник. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/50/2017--.pdf>
16. Інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні: зб. аналіт. доп. / М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова; за заг. ред. Д. В. Дубова. К. : НІСД, 2011. 96 с.
17. Інформаційні технології: URL: <http://tpl-it.wikispaces.com>.
18. Клімушин П.С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.
19. Концепція розвитку цифрових компетентностей жителів Хмельницької міської територіальної громади. Затверджено: 14.07.2021. URL: <https://khm.gov.ua/uk/content/pro-zatverdzhennya-konceptiyi-rozvytku-cyfrovyh-kompetentnostey-zhyteliv-hmelnyckoyi-0>
20. Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні. URL: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Kontseptualni-zasadi-rozvitku-elektronnogouryaduvannya-v-Ukrayini.pdf>.
21. Костенко І. Основні принципи електронного урядування. Часопис Київського університету права. 2019. №4. 453 с.
22. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби. URL: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/bib/files/nmm/IZ16.pdf>.

23. Мохова Ю.Л. Розвиток електронного урядування України в умовах цифрових перетворень: монографія. Київ: ВД «Освіта України», 2021. 434 с.
24. Мукомела І. В. Інформаційне суспільство та його ознаки: теоретико-правовий аспект. Вісник Національної академії правових наук України. 2015. № 1. С. 130–137.
25. Навчальний посібник «Інформаційні системи і технології у фінансах». Київ, 2002, 168 с.
26. Ожеван М. А. С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова Інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні: зб. аналіт. доп. Київ НІСД, 2011. 265 с.
27. Олійник О. В., Соснін О. В., Шиманський Л. Є. Політико-правові аспекти формування інформаційного суспільства суверенної і незалежної держави. 2001. Вип. 13. С. 534–541.
28. Пахнін М. Л. Вплив інформаційного суспільства на розвиток системи публічного управління» Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 4 (51). URL : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/1/09.pdf>.
29. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 року №393/96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>
30. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 року №2657-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
31. Про місцеві держані адміністрації: Закон України від 09.04.1999 р. № 586-ХІV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text>.
32. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року № №74/98. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>
33. Серенок А. О. Механізми взаємодії органів влади з громадянами в електронному уряді. Теорія та практика державного управління. 2014. Вип. 3 (46). 265 с.

34. Спасібов Д. В. Інноваційні електронні сервіси надання адміністративних послуг. Право та державне управління. 2017. № 1 (26). С. 197-202.

35. Степанов В.Ю. Інформаційне забезпечення системи державного управління. Актуальні проблеми державного управління. 2013. № 1. С. 226–231.

36. Томашевський О. М., Цегелик Г. Г., Вітер М. Б., Дудук В. І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів. Навч. посіб. Київ. «Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 296 с.

37. Тоцька О. Л. Сучасні інформаційні технології в професійній діяльності: метод. вказівки до лабор. робіт. Луцьк: Вежа-Друк, 2018. 28 с.

38. Хмельницька районна державна адміністрація. URL: <http://km-rda.gov.ua/news/nov-rda/13068-provedeno-pozachergove-zasdannia-komsii-z-pitan-teb-ta-ns.html>.

39. Чернов С. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід. Запоріжжя, 2017. 603 с.

40. Чупріна М. О., Гогот М. М. Використання інформаційних систем в управлінні персоналом. Актуальні проблеми економіки та управління. 2017. № 11. С. 236-238

41. Швець М. Я. Україна на шляху до інформаційного суспільства / М. Я. Швець, Р. А. Калюжний, В. С. Цимбалюк, В. Д. Гавловський та ін. Правова інформатика. 2011. №1. 214 с.

42. Шевчук А. В. Інформаційні технології в забезпеченні соціально-економічного розвитку регіону: монографія. А. В. Шевчук ; відп. ред. : Л. К. Семів. Л.: 2007. 139 с.

43. Шкраб'юк Н.В. Перспективи розвитку інформаційних технологій в Україні. URL: [http://www.rusnauka.com/17\\_AND\\_2010/Informatica/68784.doc.htm](http://www.rusnauka.com/17_AND_2010/Informatica/68784.doc.htm).

44. Шпак Н.О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Вісник Національного університету «Львів. Політехніка». 2012. № 727. 479 с.

45. Denmark Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery. URL:<http://www.oecd.org/gov/publicinnovation/denmarkefficientgovernmentforsmarterpublicser-vice-delivery.htm>

46. Digital Public Administration factsheet. Denmark.2021. URL: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2021\\_Denmark\\_vFINAL.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Denmark_vFINAL.pdf)

47. e-Government Knowledgebase (UNeGovKB). URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/48-Denmark>

48. Public Sector Innovation Scan Of Denmark. 2021. URL: <https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2021/03/Public-Sector-Innovation-Scan-of-Denmark.pdf>

49. Strategy For Denmark`s Digital Growth. 2018. URL: <https://en.digst.dk/strategy/digital-strategy/>

50. The official site of Agency for Digitisation (2010), "E-government strategy 2011 - 2015. The digital path to future welfare", E-government strategy 2011 - 2015. The digital path to future welfare. URL: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strateg>

51. United Nations E-Government Survey 2020. E-Government for the People. URL:<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>

# ДОДАТКИ

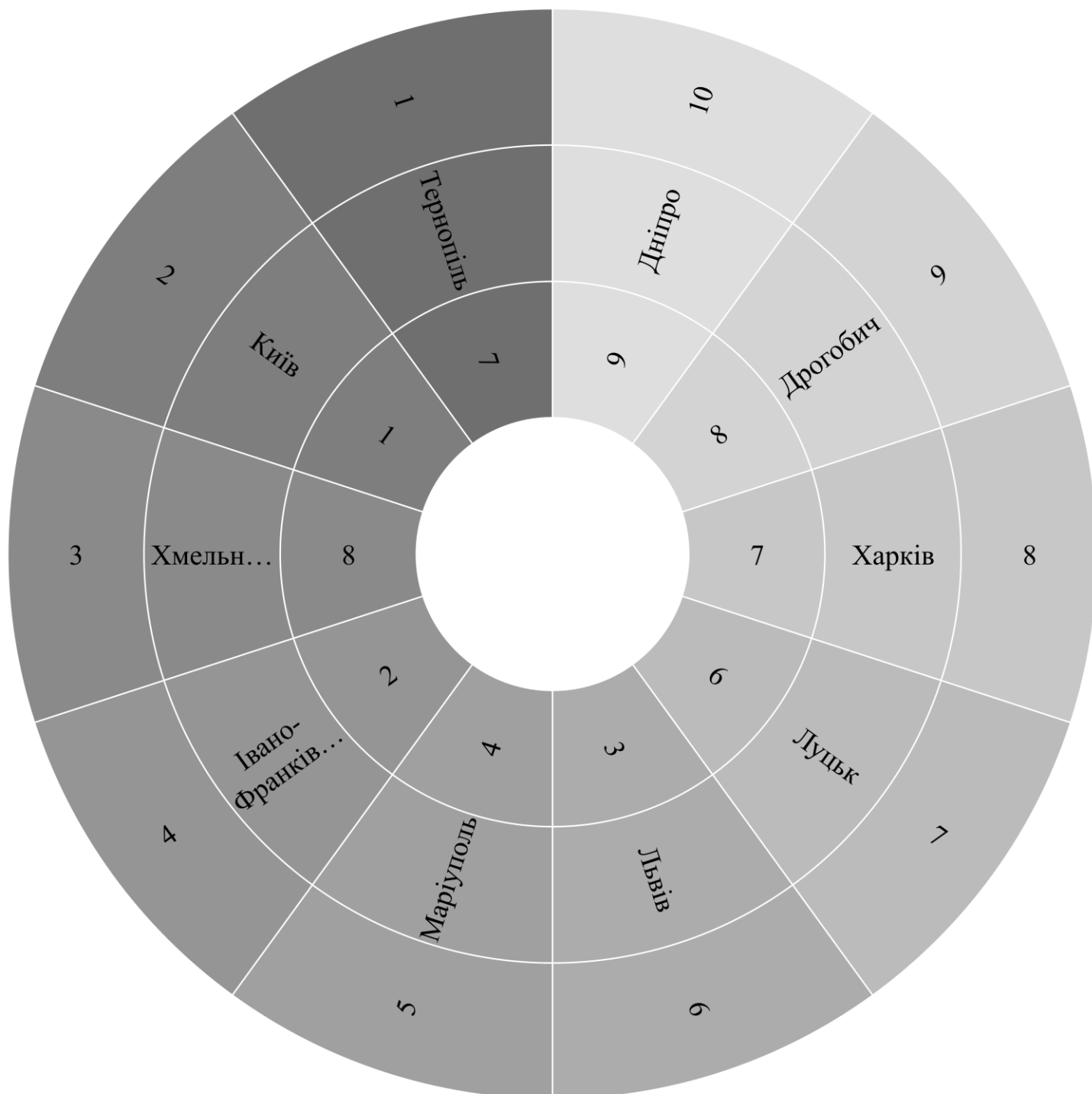


Рис. 2.1 Порівняння індексу місцевої е-демократії по роках

Примітка: складено автором на основі [13].

## Активність користувачів базових інструментів е-демократії

Місце	Місто	2019	2020
1	Київ	100,0	100,0
2	Івано-Франківськ	100,0	100,0
3	Маріуполь	20,0	100,0
4	Тернопіль	20,0	100,0
5	Дніпро	00,0	100,0
6	Луцьк	00,0	100,0
7	Суми	00,0	100,0
8	Ірпінь	00,0	80,0
9	Одеса	20,0	60,0
10	Білгород-Дністровський	00,0	60,0
11	Харків	60,0	60,0
12	Львів	40,0	60,0
13	Слов'янськ	40,0	60,0
14	Полтава	40,0	60,0
15	Запоріжжя	00,0	40,0
16	Чернівці	80,0	40,0
17	Краматорськ	00,0	40,0
18	Кропивницький	00,0	40,0
19	Чернігів	00,0	40,0
20	Рівне	40,0	40,0
21	Хмельницький	00,0	40,0
22	Миколаїв	20,0	20,0
23	Кам'янське	00,0	20,0
24	Ужгород	20,0	20,0

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації [13].

## Додаток В

Таблиця 3.2

Кількість органів державної влади та місцевого самоврядування, які надавали можливість використання інструментів електронної демократії «Е-звернення», «Е-петиція», «Е-консультація», «Бюджет участі (громадський бюджет)» та інших інструментів електронної демократії, за угрупованнями установ та регіонами у 2020 році

	Усього	З них		
		органи державної влади	органи місцевого самоврядування	інші установи
<b>Україна</b>	<b>3233</b>	<b>1036</b>	<b>1504</b>	<b>693</b>
Вінницька	106	32	44	30
Волинська	83	32	34	17
Дніпропетровська	221	60	114	47
Донецька	80	26	37	17
Житомирська	123	34	55	34
Закарпатська	233	68	145	20
Запорізька	155	53	69	33
Івано-Франківська	187	64	95	28
Київська	95	14	62	19
Кіровоградська	125	40	57	28
Луганська	79	29	28	22
Львівська	179	62	83	34
Миколаївська	144	56	60	28
Одеська	136	36	62	38
Полтавська	111	21	56	34
Рівненська	127	32	69	26
Сумська	101	35	45	21
Тернопільська	100	26	52	22
Харківська	179	45	90	44
Херсонська	106	39	47	20
Хмельницька	106	35	50	21
Черкаська	112	25	63	24
Чернівецька	63	12	30	21
Чернігівська	97	34	40	23
м. Київ	185	126	17	42

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації [7].

Таблиця 3.3

Кількість зареєстрованих «Е-звернень» органами державної влади та місцевого самоврядування за угрупованнями установ та регіонами у 2020 році

	Усього	З них		
		органами державної влади	органами місцевого самоврядування	іншими установами
<b>Україна</b>	<b>1316433</b>	<b>429910</b>	<b>534314</b>	<b>352209</b>
Вінницька	4710	1790	1471	1449
Волинська	3968	2493	1114	361
Дніпропетровська	65132	29836	29360	5936
Донецька	29750	15169	13903	678
Житомирська	6005	2164	2616	1225
Закарпатська	18820	3721	4195	10904
Запорізька	29322	12592	5473	11257
Івано-Франківська	18814	4040	1862	12912
Київська	10051	467	8483	1101
Кіровоградська	7823	4587	2823	413
Луганська	5544	3555	943	1046
Львівська	107890	10057	96201	1632
Миколаївська	45202	14692	6058	24452
Одеська	121739	9102	62485	50152
Полтавська	10142	6901	2139	1102
Рівненська	35891	4146	11111	20634
Сумська	9108	4990	3585	533
Тернопільська	17645	6894	9758	993
Харківська	48903	10010	33493	5400
Херсонська	14641	8386	2110	4145
Хмельницька	23628	2621	3959	17048
Черкаська	4492	1671	2303	518
Чернівецька	4595	3678	754	163
Чернігівська	3991	1926	1696	369
м. Київ	668627	264422	226419	177786

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації [7].

Таблиця 3.4

Кількість оприлюднених та підтриманих «Е-петицій» органами державної влади та місцевого самоврядування за регіонами у 2020 році

	Кількість "Е-петицій"		
	оприлюднених	підтриманих (які набрали необхідну кількість голосів на їх підтримку)	підтриманих рішеннями органів державної влади та місцевого самоврядування, яким адресовані петиції
<b>Україна</b>	<b>6822</b>	<b>882</b>	<b>459</b>
Вінницька	16	5	5
Волинська	73	42	14
Дніпропетровська	483	49	15
Донецька	650	105	47
Житомирська	29	К	4
Закарпатська	94	37	31
Запорізька	696	22	16
Івано-Франківська	64	27	27
Київська	182	66	56
Кіровоградська	108	15	10
Луганська	120	7	К
Львівська	432	60	33
Миколаївська	24	3	3
Одеська	106	15	10
Полтавська	139	23	3
Рівненська	190	35	6
Сумська	284	72	19
Тернопільська	249	30	27
Харківська	1000	19	14
Херсонська	24	К	К
Хмельницька	147	13	10
Черкаська	210	136	71
Чернівецька	221	47	19
Чернігівська	188	43	16
м. Київ	1093	7	–

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації [7].

Таблиця 3.5

Кількість поданих громадськістю, винесених на голосування, підтриманих та реалізованих проєктів «Бюджет участі (громадський бюджет)» за регіонами у 2020 році

	Кількість проєктів "Бюджет участі (громадський бюджет)"			
	поданих громадськістю до органів державної влади та місцевого самоврядування	винесених на голосування органами державної влади та місцевого самоврядування	підтриманих проєктів (проєктів-переможців)	реалізованих органами державної влади та місцевого самоврядування за рахунок місцевого бюджету у звітному році
<b>Україна</b>	<b>12939</b>	<b>10384</b>	<b>3863</b>	<b>3305</b>
Вінницька	к	К	к	К
Волинська	110	103	42	30
Дніпропетровська	1971	1721	572	422
Донецька	1338	874	522	479
Житомирська	30	28	8	11
Закарпатська	75	60	25	15
Запорізька	471	371	115	104
Івано-Франківська	464	442	123	99
Київська	244	172	81	56
Луганська	214	190	61	58
Львівська	510	452	197	92
Миколаївська	261	212	89	63
Одеська	365	242	108	109
Полтавська	555	521	227	101
Рівненська	210	191	71	36
Сумська	135	121	59	65
Тернопільська	371	297	119	98
Харківська	457	293	104	84
Херсонська	171	131	43	37
Хмельницька	214	128	86	86
Черкаська	90	73	21	15
Чернівецька	к	К	к	К

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації [7].

Таблиця 3.6

Кількість оприлюднених «Е-консультацій» та звітів за результатами «Е-консультацій» органами державної влади та місцевого самоврядування за угрупованнями установ та регіонами у 2020 році

	Кількість оприлюднених "Е-консультацій"			Кількість оприлюднених звітів за результатами "Е-консультацій"		
	усього	З них		усього	З них	
		органами державної влади	органами місцевого самоврядування		органами державної влади	органами місцевого самоврядування
<b>Україна</b>	<b>49697</b>	<b>35473</b>	<b>14093</b>	<b>6229</b>	<b>5168</b>	<b>937</b>
Вінницька	332	325	7	332	325	7
Волинська	17	к	К	к	к	К
Дніпропетровська	948	178	770	737	174	563
Донецька	119	79	40	110	79	31
Житомирська	34	28	6	32	28	4
Закарпатська	10	–	10	6	–	6
Запорізька	14	14	–	–	–	–
Івано-Франківська	37	–	37	33	–	33
Київська	107	84	23	68	52	16
Кіровоградська	105	70	35	84	52	32
Луганська	5	–	5	4	–	4
Львівська	241	87	96	157	41	58
Миколаївська	885	108	777	107	99	8
Одеська	12263	501	11758	104	83	17
Рівненська	9	–	9	к	к	К
Сумська	68	9	6	66	9	4
Тернопільська	30	4	20	23	4	19
Харківська	3	–	3	1	к	К
Херсонська	68	–	61	64	–	57
Хмельницька	292	–	289	10	–	8
Черкаська	115	84	31	56	56	–
Чернівецька	16	к	К	15	к	К
Чернігівська	17	17	–	9	9	–
м. Київ	33962	33869	93	4205	4141	64

Примітка: складено автором на основі статистичної інформації [7].