

УДК(477) УДК 35.077-028.27
DOI:10.34132/pard2019.06.05

ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ У ПРОЦЕСІ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

Жовнірчик Я. Ф., д-р наук з держ. упр., доцент, Національний авіаційний університет, м. Київ, Україна

Марценюк А. П., магістр, Національний авіаційний університет, м. Київ, Україна

У статті охарактеризовано системний підхід стосовно впровадження електронного врядування (e-врядування) у процесі прийняття державних рішень, яке щороку стає більш актуальним. Процес його стрімкого застосування обґрунтовується тим, що в умовах розвитку глобального інформаційного суспільства виконання державою її конституційних обов'язків, надання послуг громадянам супроводжується розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Сформовано мету впровадження e-врядування задля досягнення європейських стандартів якості надання адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для суспільства. Досягнення цієї мети передбачає реалізацію системи взаємопов'язаних цілей у рамках відповідної державної політики: підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу, спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат; підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів публічної влади; забезпечення відкритості інформації про діяльність органів публічної влади, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки й експертизи проектів політико-адміністративних рішень.

Визначено основні принципами е-врядування такі, як: прозорість і відкритість влади; конфіденційність та інформаційна безпека; єдині технічні стандарти і взаємна сумісність; орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг, співробітництва та партнерства; підконтрольність та підзвітність органів влади громадянам та суспільству; принцип першої особи.

В Україні в цілому створена відповідна нормативно-правова база з питань е-врядування, але їй притаманна низка таких недоліків, як: неповнота, декларативність, несистемність, нечіткість, недостатня взаємоузгодженість документів та відповідність міжнародним нормам, насамперед європейським, втрата актуальності тощо, що є суттєвим стримуючим фактором розвитку цієї сфери і одною з основних причин втрати країною своїх позицій у міжнародних рейтингах з розвитку інформаційного суспільства та електронного врядування.

Ключові слова: електронне врядування, адміністративні послуги, публічна влада, прийняття, управлінські рішення, інформаційна безпека, політика, реформа, електронний документообіг, державне управління, процес.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В умовах стрімкого розвитку новітніх технологій, формування інформаційного суспільства як у світі, так і в Україні, сьогодні поняття «електронне врядування (е-врядування)» уже не є цілком новим і невідомим, як це було кілька років тому. Незважаючи на те, що е-урядування безпосередньо стосується діяльності органів влади, їх взаємодії з громадянами, самі представники влади далеко не завжди і не до кінця правильно розуміють значення цього явища. Тому е-врядування є найбільш ефективним засобом у стосунках між державою і суспільством через мережу Інтернет, тому його використання забезпечує продуктивну взаємодію всіх гілок влади як між собою, так і з суспільством та значно спрощує процедури отримання послуг. Перехід до такої форми роботи характеризується реорганізацією відносин в усіх напрямках діяльності публічного управління, включаючи такі, як здоров'я, комерція, освіта, дозвілля та багато іншого.

Державні органи передових країн світу досягли максимальної лояльності з боку громадян саме з допомогою спілкування з ними та прозорості своїх дій, які найяскравіше відображаються з допомогою інноваційних технологій. Розвиток сучасних технологій призводить до загальної системи формування принципів управління в цілому, а особливо, великий вплив вони здійснюють на уряди країн. Оскільки для України на даному етапі розвитку дуже важливим є розвиток демократичного суспільства, величезного значення необхідно надати питанням застосування даних технологій в органах державної влади.

За визначенням, е-врядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу публічної влади, орієнтованої на задоволення потреб громадян, забезпечення соціально-економічного розвитку держави та добробуту населення. Використання е-врядування в процесі прийняття управлінських рішень передусім підвищує довіру громадян до влади, забезпечує більш ефективно і менш витратне адміністрування. Тому з кожним днем збільшується кількість країн, які вбачають переваги використання е-врядування у своїй роботі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Незважаючи на значне розширення ринку інформаційних послуг і продуктів, інформаційне забезпечення органів державного управління, суб'єктів підприємницької діяльності і громадян залишається на низькому рівні, невирішена проблема доступу до віддалених інформаційних ресурсів, як правило, він обмежується відомчою належністю інформації та посадовим положенням і соціальним статусом споживача. Вирішення цих проблем – одне з перших завдань е-врядування [9, с. 240].

Електронне врядування є однією з сучасних технологій, на яких базується інформаційне суспільство, та спрямоване на поліпшення життєвого рівня громадян. Теоретичні основи впровадження системи електронного врядування у процес прийняття державницьких

рішень обґрунтовані в дослідженнях В. Бакуменка, Т. Кагановської, А. Каляєва, О. Карпенка, А. Ліпенцева, Л. Прокопенка, В. Степанова, О. Сушинського та інших. Різні підходи до проблематики розбудови е-врядування в Україні досліджено в роботах українських дослідників: В. Горбуліна, А. Дуди, Я. Жовнірчика, В. Іщенко, І. Коліушка, С. Кравченка, Ю. Машкарова, Н. Грицяк, О. Оболенського, В. Олуйка, С. Романюка, А. Семенченка, С. Чукут. Проте, незважаючи на наукову та практичну значущість їх наукових праць, процес впровадження е-врядування в Україні потребує ґрунтовного та систематичного удосконалення, що зумовлює актуальність питання та вказує на необхідність подальших досліджень.

Системний підхід показав, що е-врядування не є самостійним функціональним явищем, а є сукупністю різних складових і потребує свого вивчення у комплексному та динамічному розвитку. В Україні е-врядування поступово наближається до високого рівня, хоча певні проблемні моменти та перепони ще й досі є наявними. І саме це робить актуальним вивчення принципів, моделей, нормативно-правового забезпечення, досвіду інших країн у сфері е-врядування, що надає площадку та потенціал до вирішення питання взаємодії уряду з громадянами, а також нові перспективи детального дослідження його становлення.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). На сьогодні у світі не існує якоїсь загальноприйнятої моделі е-врядування. Існує лише набір загальних вимог, виконання яких громадяни і бізнес-структури, надаючи послуги і використовуючи їх, очікують від органів влади. Усіх користувачів адміністративних послуг об'єднує спільне прагнення - отримати більш ефективні засоби доступу до інформації, до послуг, щоб зменшити вартість часових та матеріальних ресурсів, зробити взаємодію з органами влади більш простою, швидкою і комфортною, що визначає мету дослідження.

Так, е-врядування повинно бути спрямованим на вирішення основних актуальних політичних, економічних і соціальних завдань держави і забезпечувати:

- реалізацію права громадян на доступ до відкритої публічної інформації в процесі прийняття управлінських рішень;

- доведення до громадськості об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів публічної влади, що зміцнює довіру до держави та її політики;

- взаємодію і постійний діалог держави з громадянами й громадськими інститутами, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю органів влади;

- об'єднання інформаційних ресурсів і послуг органів влади з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору [4].

Виклад основного матеріалу дослідження. Суспільство стрімко розвивається у напрямку інформаційно-комп'ютерних технологій, які стали невід'ємною частиною сучасної людини. Відкритість інформаційного простору для суспільства надає можливість реалізувати узгоджені інтереси громадян, суспільства і держави на комплексній та системній основі. В сучасних умовах розвиток інформаційного простору спирається на відповідну державну інформаційну політику з побудови інформаційного суспільства [5].

Єдиний інформаційний простір являє собою сукупність баз і банків даних, технологій їх ведення та використання, інформаційно-телекомунікаційних систем і мереж, що функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами, що забезпечує інформаційну взаємодію організацій і громадян, а також задоволення їх інформаційних потреб [15, с. 100].

Іншими словами, єдиний інформаційний простір складається з таких головних компонентів:

- інформаційні ресурси, що містять дані, відомості та знання, зафіксовані на відповідних носіях інформації;

- організаційні структури, що забезпечують функціонування та розвиток єдиного інформаційного простору, зокрема, збір, обробку, зберігання, розповсюдження, пошук і передачу інформації;

- засоби інформаційної взаємодії громадян і організацій, що забезпечують їм доступ до інформаційних ресурсів на основі відповідних інформаційних технологій, що включають програмно-технічні засоби і організаційно-нормативні документи.

Враховуючи стратегічне значення електронних інформаційних ресурсів, що є основною складовою інформаційного простору як,

особливо, важливого виду інформаційного забезпечення процесів прийняття управлінських рішень необхідно здійснити наступні заходи, а саме: створення інформаційних ресурсів, необхідних для державного управління і реалізації конституційних прав різних категорій громадян на інформаційні державні послуги; забезпечення ефективного використання державних інформаційних ресурсів у діяльності органів державної влади і державних установ; забезпечення громадянам і організаціям вільного доступу до інформаційних ресурсів відповідно до чинного законодавства України; захист державних інформаційних ресурсів, контроль за їх цілісністю та використанням.

Для України, як країни, яка намагається адаптуватися до стандартів Європейських країн, важливим є застосування сучасних електронних технологій, за допомогою яких взаємодія органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами стає більш ефективною у порівнянні з традиційною взаємодією. У нагоді стає й стрімка розбудова інформаційного суспільства. Підвищення ефективності практично у всіх сферах людської діяльності може бути досягнуто за допомогою використання високих технологій. Завдяки новим інформаційним технологіям відбуваються докорінні зміни в системі управління, піддаються автоматизації процеси обґрунтування і прийняття рішень та організація їх виконання, професійний рівень фахівців, зайнятих в управлінській діяльності, підвищується.

Реформа державного управління є однією з основних реформ у країнах з перехідною економікою, що здійснюють комплексні реформи у різних сферах державної політики. Дієва система державного управління є одним з основних чинників конкурентоспроможності країни. Ефективна діяльність Кабінету Міністрів України щодо розроблення державної політики у різних сферах можлива за наявності професійної, підзвітної, результативної та ефективної системи центральних органів державного управління. Зниження адміністративного навантаження державного регулювання, покращення якості надання адміністративних послуг, забезпечення законності та передбачуваності адміністративних дій покращує позиції держави у світових рейтингах конкурентоспроможності. Крім того,

ефективна система державного управління є однією з основних передумов демократичного врядування, що ґрунтується на принципах верховенства права.

Як зазначається у «Концепції розвитку електронного урядування в Україні», яка прийнята Кабінетом Міністрів України від 20 вересня 2017 року, е-врядування стало одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, впровадження якого сприяє створенню умов для відкритого і прозорого державного управління [11]. Сутність е-врядування полягає у інноваційному здійсненні державного управління з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Слід зазначити, що його формулою є поєднання електронного уряду з електронною демократією. Найголовніша мета впровадження е-врядування – це надання різноманітних адміністративних послуг громадянам відповідними органами у режимі “он-лайн”. Це свідчить про те, що громадяни завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям можуть отримати адміністративну послугу або необхідну інформацію від органів державної влади чи місцевого самоврядування у будь-який час і незалежно від місцезнаходження.

Електронне врядування виступає своєрідною адаптацією державного управління до вимог інформаційного суспільства. Сутність, якого полягає в інтерактивній взаємодії держави з громадянами завдяки системі зворотного зв’язку (громадянин-уряд-громадянин та навпаки) із залученням інформаційно-комунікаційних технологій. Електронна демократія – це форма демократії, що характеризується залученням громадян до процесу вироблення та прийняття управлінських рішень за допомогою використання сучасних інформаційних комунікаційних технологій як основного засобу [6].

Сьогодні в країнах Європейського Союзу, а також і в Україні, одним із важливих завдань розвитку е-врядування є вирішення ряду проблем: проблеми сумісності, оскільки усі інноваційні технологічні нововведення в е-врядуванні мають взаємодіяти між собою як на рівні державних органів, так і на рівні органів місцевого самоврядування; проблеми національної безпеки в умовах мережевої, інформаційної війни, коли персональні дані можуть бути зчитаними за рахунок кіберзлочинів, хакерських атак, вірусів-шпигунів; про-

блема втрати національної самобутності та привабливості у процесі активного запозичення зарубіжного досвіду; проблеми непередбачуваних обставин у вигляді збою обладнання з базою даних, переведення даних в електронний вигляд без резервних копій тощо.

Наша держава поступово рухається у напрямку електронного врядування, невід'ємною частиною якого є запровадження електронної ідентифікації, у жовтні 2017 році був прийнятий Закон «Про електронні довірчі послуги» [3], який цілковитої чинності набув у листопаді 2018 року. Саме у цьому нормативному акті визначені поняття основних термінів даної тематики. Однією із останніх подій стало ухвалення 17 січня 2018 року «Концепції розвитку цифрової економіки в Україні до 2020 року» [14]. Також було прийнято положення про погодження проектів нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України в електронній формі. Уряд перейшов на електронний документообіг між центральними органами виконавчої влади і відтоді все загальне листування відбувається в електронній формі. До системи міжвідомчого електронного документообігу увійшли державні установи, серед яких усі центральні органи виконавчої влади та обласні державні адміністрації.

Органи влади для виконання функцій та реалізації власних повноважень повинні забезпечувати інформаційну взаємодію. Основним видом інформаційної взаємодії є обмін службовими документами - документообіг. Документообіг – це рух службових документів з часу їх створення або одержання суб'єктом документо-забезпечення управління до часу завершення виконання, надсилання або знищення. В умовах е-врядування основним видом взаємодії є електронний документообіг, тобто, обмін документами у електронному вигляді. Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством.

Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у фор-

мі, придатній для сприймання його змісту людиною. Електронний документообіг (Electronic Document Management, EDM) – це процес створення, одержання, спільного використання та обробки, відслідковування, ревізії, розподілу та зберігання документів та інформації, яку вони містять у межах певної інформаційної системи, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів [8, с. 34].

Орган виконавчої влади здійснює електронний документообіг через спеціальні телекомунікаційні мережі або телекомунікаційні мережі загального користування. При цьому відправлення органом виконавчої влади електронного документа через телекомунікаційні мережі загального користування здійснюється за рішенням керівника цього органу. Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності відповідно до законодавства. Система електронного документообігу (СЕД) – програмно-технічний комплекс, який забезпечує (підтримує) здійснення електронного обміну документами в організаційних структурах та міжвідомчу взаємодію.

Створення та впровадження системи автоматизації діловодства та документообігу спрямовано на досягнення таких цілей:

В галузі роботи з документами:

- забезпечення підвищення оперативності і якості роботи з документами, впорядкування документообігу, забезпечення контролю виконання;
- створення умов для переходу від традиційного паперового документообігу до електронної без паперової технології;
- створення необхідних умов для підвищення частки інтелектуальної праці із змістового опрацювання документів і зниження витрат праці на рутинні операції;
- виключення дублювання роботи із введення інформації про документ на різних ділянках роботи з ним.

В галузі контролю за виконавською дисципліною:

- забезпечення автоматизованого контролю проходження документів у підрозділах організації з моменту їх одержання або ство-

рення до завершення виконання (відправлення або оформлення у справу), своєчасне інформування співробітників та керівництва про документи, які надійшли або створюються, виключення загублення документів;

- забезпечення випереджаючого контролю за своєчасним виконанням документів, доручень вищих органів державної влади та управління, доручень та вказівок керівництва організації, оперативне одержання інформації про стан виконання і місцезнаходження документа;

- скорочення термінів проходження і виконання документів; в галузі організації доступу до інформації – забезпечення централізованого зберігання текстів документів, підготовлених у електронній формі, їх графічних образів, а також всіх супутніх матеріалів (реєстраційних карток документів, резолюцій, супроводжуючих документів) з можливістю організації логічного пов'язування документів, які відносяться до одного питання, і оперативного пошуку документів за тематичним набором реквізитів [1, с. 129].

Використання новітніх технологій через призму послуг з е-врядування в загальному забезпечує економічно вигідну сферу надання послуг кожному громадянину та бізнесу, а також сприяє розвитку відкритого та прозорого державного управління. Надання державних послуг через веб-ресурси може знизити грошові витрати та зекономити час, який витрачається органами влади, громадянами та бізнесом. Попри це вони також сприяють зниженню ризиків, які пов'язані зі зміною кліматичних умов а також природними та антропогенними катастрофами, зокрема, за рахунок обміну даними та інформацією.

Незважаючи на високий рівень доступності послуг з е-врядування в світі, досі існують відмінності між різними державами, а рівень застосування послуг громадянами нерівномірний та подекуди зовсім низький. Важко оцінювати розвиток та ефективність застосування управлінських технологій е-врядування, оскільки вони не приносять прибутку. Будь-яка оцінка є суб'єктивною та виходить з припущення. Аналізуючи попередню інформацію варто було б зосередити свою увагу на розвитку Порталу державних послуг iGov [13]. Проте ми пропонуємо загальні рекомендації, які можна застосувати до будь-якого державного порталу.

Для початку варто зрозуміти наскільки необхідним є впровадження системи надання адміністративних послуг через веб-ресурси. Ми вважаємо що саме принципи електронного урядування забезпечують прозорість діяльності державних органів загалом. Невід'ємною ознакою демократичності суспільства є саме доступ до даних та прозорість діяльності. Зовсім не дивно, що запровадження електронного урядування є настільки ж складним процесом як боротьба з корупцією загалом. Оскільки парадигма електронного уряду передбачає повністю прозору діяльність державних органів відчувається найбільший супротив цьому процесу, починаючи від звичайних працівників, до керівної верхівки, яка не завжди зацікавлена у відображенні своєї діяльності на публіку.

Проте, розвиток демократичного суспільства у провідних країнах світу спонукає решту частину країн наздоганяти та впроваджувати систему відкритих даних. Незважаючи на готовність громадян до впровадження такої системи вона є необхідною у світлі розвитку технологій [10]. У зв'язку з цим окрім самого впровадження е-урядування держава повинна зосередити частину своїх сил на навчання та популяризацію інформаційного суспільства. Отже на нашу думку запровадження е-урядування є не просто потрібне, а необхідне для розвитку демократії в країні.

Тому варто зрозуміти, які дії необхідні від уряду та суспільства взагалі для впровадження нових технологій у життя кожного українця. Неможливо оцінити, який з стимулів повинен бути основним для запровадження електронної системи. На нашу думку, як би не було прозаїчно важливим є саме готовність та бажання. Навіть у випадку відсутності першого, головним є саме другий пункт, бажання. Воно може виходити як від громадян так і від держави в особі уряду загалом. Не завжди держава є стимулом прогресу, саме свідомі громадяни є рушійною силою реформ, оскільки саме вони зацікавлені в тому, щоб їхнє життя стало легшим. Неможливо говорити про громадян як цілісну категорію жителів країни, варто відокремлювати їх в даному випадку як "реформаторів". Звичайно, якщо мотиватором до змін є уряд, будь-яке нововведення є простішим та легшим до впровадження.

Портал державних послуг iGov побудований на бажанні громадян внести зміни в повсякденне життя та стерти межу між громадянами та державою, а Єдиний державний портал (ЄДП) адміністративних послуг побудовано виключно через необхідність його запровадження відповідно до міжнародних стандартів розвитку демократії в країні. Тобто мотиватором у розвитку першого порталу є звичайні громадяни в той же час як стимулятором в розвитку другого є прописана норма закону.

Незважаючи на те, хто є ініціатором створення порталу е-врядування, а конкретніше запровадження надання електронних послуг одним з вирішальних факторів є законодавче затвердження діяльності того чи іншого порталу. Для цього прописати певну платформу основним порталом країни занадто мало, підхід до цього питання повинен бути комплексним. Прийняття необхідних законодавчих актів спростить спосіб надання послуг не тільки в електронному доступі, але й у реальному часі, звичайно тут уже пересікаються дві вимоги, які ми зазначили вище, для прийняття законів необхідне бажання, тобто стимулюючий каталізатор до змін. У випадку Порталу державних послуг iGov, то їм необхідна підтримка збоку публічних органів влади.

Не менш важливим у запровадженні е-врядування є технології які використовуються при побудові його структури. Саме структура порталу задає поштовх до складності його подальшої розробки. Архітектура повинна бути побудована таким чином, що у разі якщо початкова команда не може його доопрацювати щоб будь-хто міг взятись за подальшу розробку даного порталу. Використання застарілих технологій призведе до того, що під впливом надшвидкого розвитку інформаційно-телекомунікаційних мереж доведеться вкладати надто багато коштів на його модернізацію.

Також, портал повинен з самого початку будуватись на можливості інтегруватись в будь-яку мережу, оскільки між нашими державними органами повністю відсутня можливість зв'язку кожен орган будує свою систему, яка в майбутньому потребує інтеграції з іншими. Витратити кошти на розробку окремих систем є по своїй суті недоцільним. Попри використання новітніх технологій варто враховувати той факт, що ресурс повинен бути легким у викорис-

танні, як громадянами у процесі замовлення тої чи іншої послуги, так і працівниками в процесі опрацювання звернень.

Проаналізувавши відгуки користувачів та працівників, портал є досить зручним у використанні, хоча не виключено можливість його удосконалення у параметрах пошуку. Щодо ЄДП адміністративних послуг, то процес замовлення є в принципі таким простим, щодо опрацювання заявок працівниками неможливо нічого зауважити, оскільки технології є закритими і відсутній принцип відкритого коду. По факту питання зручності у використанні є досить суб'єктивним оскільки залежить від багатьох факторів у тому числі можливості громадянина авторизуватись через зручний для нього спосіб. Саме авторизація є одним з ключових факторів у зручності надання послуг, оскільки дуже важливо, щоб сервісами міг користуватися кожен громадянин. Оскільки немає чітко визначеної процедури і вимог до авторизації портал повинен забезпечувати можливість авторизації громадянина через всі доступні сервіси.

До Порталу державних послуг iGov підключені всі можливі способи авторизації, на Єдиному державному порталі адміністративних послуг перелік дещо скорочений. По факту це універсальний метод інтеграції будь-яких систем. Щодо архітектурної побудови то не менш важливим є оцінка та відгуки користувачів заради вдосконалення функцій та надання послуг. Система оцінювання якості надання послуг може здійснюватися з допомогою різних додаткових систем, наприклад з допомогою засобів мобільного зв'язку. Мається на увазі систему, яка буде побудована на можливості користувачів через телефонний зв'язок оцінити якість надання послуг, проте цей метод потребує додаткових коштів, оскільки передбачає створення відокремленого call центру, який обдзвонюватиме користувачів. Це досить затратний метод, тому у випадку відсутності значного матеріального забезпечення найбільш простим є можливість оцінки наданої послуги через мережу Інтернет. Для прикладу кожному громадянину який скористався послугою може приходити лист з опитування щодо якості надання послуги.

Портал державних послуг iGov надає можливість користувачам оцінити якість більшості наданих послуг, залишити свій відгук та

надати свої пропозиції щодо покращення сервісу. Якщо ж розглядати з цієї сторони Єдиний державний портал адміністративних послуг то він такої можливості не надає і для комплексної взаємодії громадян та державних органів варто додати таку можливість. Саме оцінка сервісу послуг є найбільш важливою у процесі надання послуг не тільки комерційними підприємства а й некомерційними проектами державних органів.

Звичайно робота над будь-яким порталом повинна також відбуватись у напрямку розширення послуг, які доступні громадянам на порталі. Звичайно цьому передують важкий процес переговорів та побудови послуг. На нашу думку портал повинен забезпечувати громадян тими послугами, які для них є найбільш затребуваними. Згідно з соціологічним опитуванням проведеним ООН ще у 2015 році щодо найбільш затребуваних послуг, а також згідно статистики по кількості наданих послуг визначено перелік державних органів чиї послуги є найбільш необхідними для громадян, суб'єктами надання цих послуг є:

- Державна міграційна служба (видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон, видача паспорта громадянина України та ін.);

- послуги Міністерства юстиції у сфері реєстрації (реєстрація бізнесу, речових прав на нерухоме майно та ін.);

- Міністерство внутрішніх справ (послуги щодо реєстрації транспортних засобів, отримання довідки про відсутність судимостей та ін.);

- органи державної реєстрації актів цивільного стану (послуги у реєстрації шлюбу, народження, смерті та ін.);

- Державна архітектурно-будівельна інспекція (послуги щодо затверджень проектів землеустрою та ін.);

- Держгеокадастр (реєстрація земельної ділянки, видача нормативно-грошових оцінок земельних ділянок та ін.)

Послуги зазначених вище органів державної влади є найбільш затребуваними для громадян оскільки будь-яка особа у своєму повсякденному житті стикається з необхідністю отримання тієї чи іншої послуги на певному етапі свого життя. Ми вважаємо, що пе-

реведення послуг зазначених органів влади повинні в електронний доступ, має вирішальне значення для спрощення взаємодії громадян і державних установ.

Звичайно, всі зазначені послуги повинні мати власний шлях подачі документів, оскільки у багатьох випадках ці послуги потребують фізичної присутності громадян для отримання цих послуг. Беручи до уваги досвід ЄДП адміністративних послуг то розробники порталу виходили не з необхідності послуг, а з “легкості” їхнього запровадження. Якщо брати до уваги Портал державних послуг iGov то левова частка послуг зазначених вище органів, уже розроблена на порталі та громадяни деяких регіонів мають можливість ними скористатись. Величезним мінусом порталу є нерівномірність надання даних послуг. Мається на увазі те, що наявність певної послуги на порталі не передбачає можливості отримати її у будь-якому куточку України. Послуги надто розпорошені по регіонах країни, що ускладнює для громадян розуміння причини таких дій. У цьому випадку варто зосередити свою увагу на розширенні “географії” надання уже наявних послуг, що також має багато “але”. Тут уже пересікається зазначені вище вимоги щодо підтримки порталу вищим керівництвом держави, адже саме завдяки підтримці можна здійснити такий об’єм роботи. Навіть за наявності уже необхідного переліку послуг на порталі не менш важливим фактором є маркетинг.

Саме маркетинг неприбуткових проектів повинен бути чітко продуманим та мати єдину систему заходів щодо популяризації того чи іншого порталу. Важко відокремити необхідні заходи, які повинні бути здійсненні для такого проекту, оскільки це не просто “безкоштовний сервіс”, а ціла система заходів, які спрямовані на отримання відповідних сервісів.

Враховуючи неоднорідність розвитку телекомунікаційних технологій у регіонах нашої країни, маркетингові заходи повинні включати в себе також такі прості речі, як оповіщення громадян через ЗМІ та звичайне інформування населення через інформаційні стенди в державних органах. Найважчим у популяризації електронних сервісів є залучення громадян старшого віку, яким у силу свого віку важко досягнути необхідність використання мережі Інтернет, тому

тут також варто оцінити чи взагалі є доцільним навчання громадян. Маркетинг таких проектів повинен розроблятися окремо від технологічної та архітектурної складової проекту, необхідно сформуванати власну стратегію просування сервісів на ринку державних послуг. З точки зору маркетингу обидва портали програють, оскільки не мають жодної стратегії популяризації сервісів, щодо Порталу державних послуг iGov то відсутність маркетингової стратегії обумовлюється розпорошеністю “географії” надання електронних сервісів.

Щодо ЄДП адміністративних послуг, то тут основну роль відіграє те, що занадто мала кількість послуг для проведення масштабної їх популяризації, це економічно не вигідно і недоцільно на даному етапі розвитку як одного так і другого порталів. Всі вище зазначені необхідні умови для впровадження е-врядування будуть неефективними в разі відсутності ефективного менеджменту, керівництва проектом. Будь який проект повинен мати свій кінцевий результат. З точки зору управління інноваційними технологіями, то ЄДП адміністративних послуг [2] поки що не має чітко сформованої мети і відомого результату. Керівництво у вигляді державних органів на даному етапі провокує ефективне використання ресурсів. У свою чергу менеджмент Порталу державних послуг iGov показує кращі результати в процесі управління проектом, оскільки кількість послуг з кожним днем збільшується а “географія” розширюється.

Виникає також питання, чи обов’язково е-врядування передбачає надання електронних послуг на безоплатній основі, чи таки варто в кінцевому результаті зробити сервіс платним. Це дуже суб’єктивне питання оскільки з однієї сторони історично склалося так, що в нашій країні громадяни не звикли платити гроші за те, що можна отримати безкоштовно, з другого боку навіть за наявності повністю готового сервісу, він повинен також якимось чином себе утримувати. Якщо портал буде безкоштовним це призведе до того, що на утримання порталу необхідно буде використовувати кошти з державного бюджету, з другого боку оплата за використання електронного сервісу може призвести до негативного ставлення громадян до ресурсу [7, с. 178].

Оскільки впровадження е-врядування це таки досить вартісна річ цілком ймовірно, що варто таки брати плату за користування

сервісами. Проте, ця система повинна бути побудована іншим чином, якщо громадянин готовий чекати на отримання послуги довший період часу, так як це передбачено законом, тоді сервіс буде безкоштовним. У разі якщо громадянин бажає отримати результат послуги у прискорені терміни, він повинен заплатити певну суму за прискорений розгляд, ця сума буде ділитись між бюджетом державного органу виконавця послуги та бюджетом порталу. Така система у разі її запровадження принесе величезну користь, портал може окупити своє утримання державою, а окремі місцеві бюджети будуть наповнюватись за допомогою прискореного розгляду звернень їхніми працівниками.

Для того, щоб ЄДП адміністративних послуг став “єдиним вікном” для отримання електронних послуг, а також для надання електронних послуг четвертої стадії розвитку необхідно забезпечити: повноцінне функціонування системи електронної взаємодії органів влади; інтеграцію інформаційних систем усіх суб’єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом; доступ суб’єктів надання адміністративних послуг до державних реєстрів та їх електронну взаємодію; інтеграцію системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів з Єдиним державним порталом адміністративних послуг [12, с. 51]. Отже, переведення державних адміністративних послуг в електронний формат надає можливість отримати будь-яку послугу з будь-якого місця, де є підключення до Інтернету.

Електронні послуги сприятимуть відкритості, заощадженню часу, забезпечать якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнять довіру до держави та її політики, вдосконалять взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями. Запровадження е-врядування і, зокрема, електронної взаємодії в Україні не лише полегшить життя громадянам у використанні власного часу, але й зменшить рівень корупції, завдяки відкритості, об’єктивності та прозорості процесів, ліквідує систему бюрократизації, яка постійно втомлює українців своєю паперовою тяганиною, чергами, занадто складною процедурою та доступом.

Висновки. У сучасних умовах суспільного розвитку гостро усвідомлюється проблема необхідності трансформації всієї системи державного управління. Наразі Україна стала на шлях приєднання до європейського співтовариства. Одним із найбільш пріоритетних завдань, яке на сьогодні стає перед нашою державою - розбудова інформаційного суспільства. Це зумовлено насамперед переходом від інформаційного суспільства до суспільства знань, що докорінно змінює всі комунікації в суспільстві і ставить нові вимоги перед якістю послуг, які надаються державними службовцями. Якщо раніше акцентувалася увага на тому, що держава має обслуговувати своїх громадян, то сьогодні мова має йти про формування партнерських відносин між державою і громадянами, про їх спільний внесок і дії щодо вирішення назрілих питань. Е-врядування - це, по суті, модернізація всієї системи державного управління, яка охоплює як надання якісних послуг для громадян і бізнесу, так і налагодження новітніх комунікативних каналів між владою і громадянським суспільством, перезавантаження всієї державної служби.

Електронне врядування у процесі прийняття управлінських рішень – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Система е-врядування сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування, підвищує його якість, позбавляє державних службовців рутинної роботи, забезпечує громадянам прозорий, відкритий доступ до публічної інформації, а також активну участь у політичних процесах, робить владу підконтрольною громадськості, підвищує рівень демократизації населення, тощо.

Використання різноманітних технологій та інструментів е-врядування сприяє перетворенню робочого процесу державних службовців на більш мобільний, оперативний і комфортний. Електронне врядування є не простим технологічним рішенням, а інноваційною концепцією управління державою як важелем масштабного перетворення суспільства. Основою відповідних перетворень у дер-

public authorities; ensuring openness of information on the activity of public authorities, widening access to it, and enabling direct participation of individuals and civil society institutions in the processes of preparation and examination of draft political and administrative decisions.

The basic principles of e-government are defined, such as: transparency and openness of power; confidentiality and information security; common technical standards and interoperability; focus on the interests and needs of consumers of services, cooperation and partnership; accountability and accountability of public authorities to citizens and society; first-person principle.

In Ukraine, as a whole, a proper legal framework for e-governance has been created, but it has a number of shortcomings such as incompleteness, declarations, non-system, unclearness, lack of consistency of documents and compliance with international norms, first of all European standards, loss of relevance, etc. a significant deterrent to the development of this field and one of the main reasons for the country to lose its position in international rankings on the development of information society and e-governance.

Keywords: e-governance, administrative services, public power, adoption, management decisions, information security, policy, reform, electronic workflow, public administration, process.

Received: 08.09.2019

References

1. Gorbulin V.P., Gritsyak N.V., Semenchenko A.I., Karpenko O.V. (and others). (2014). Eelectronic governance: [a textbook], [Scientific-editorial board], NADU, Kyiv: [in Ukraine].
2. The only state portal of administrative services. Official portal [Electronic resource]. - Retrieved from: <https://poslugy.gov.ua/> [in Ukraine].
3. The Verkhovna Rada of Ukraine (2017), The law of Ukraine “On electronic trust services” on October 05, 2017 No. 45 [in Ukraine].
4. The Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Law of Ukraine “On Electronic Documents and Electronic Workflow” on May 22, 2003 No. 851-IV // www.rada.gov.ua [in Ukraine].

5. The Verkhovna Rada of Ukraine, The Law of Ukraine “On the National Program of Informatization” [Electronic resource]. - Access mode: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show> [in Ukraine].
6. Ishchenko V.M. (2012). International experience e-government implementation [Electronic resource] // Access mode: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/4_2012/5.pdf [in Ukraine].
7. Kaganowska T.E. (2014). Eelectronic governance as a form of public administration in Ukraine: Current State and Prospects for Development // Law Forum. - No. 2 - pp. 176-182 [in Ukraine].
8. Karnausenko V.O. (2005). Basic principles of electronic signature infrastructure formation in Ukraine: Master's thesis: (8.150000 - “Public Administration”), NADU, Kyiv: [in Ukraine].
9. Karpenko O.V. (2014). Management Services in Ukraine: Mechanisms of Provision by Authorities [Text]: monograph / AMU, Kyiv: [in Ukraine].
10. Koliushko I.B. (2018). Electronic governance - the way to efficiency and transparency of public administration // Information Society. Way of Ukraine. Library of information. Society, Kyiv: [in Ukraine].
11. The concept of development of electronic governance in Ukraine: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine on September 20, 2017 No. 649-r [Electronic resource]. - Retrieved from: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show> [in Ukraine].
12. Kuspalyak I.S. (2014). 100 cities - a step forward. Monitoring the implementation of electronic governance as a basis for providing electronic / NGO Podil Regional Development Agency, [Electronic resource]. - Access mode : <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577> Vinnitsa: [in Ukraine].
13. The portal of public services «iGov». Official portal [Electronic resource]. - Access mode: <https://igov.org.ua/> [in Ukraine].
14. On approval of the Concept of development of the digital economy and society of Ukraine for 2018-2020 // Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine of January 17, 2018 No. 67-r. - Access mode: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-r> [in Ukraine].
15. Romanyuk S.A. Regional development policy in Ukraine: current state and new opportunities. Regional studies: [monograph] / UADU, Kyiv: [in Ukraine].

Відомості про авторів / Information about the Authors

Жовнірчик Ярослав Федорович: Національний авіаційний університет, просп. Любомира Гузара, 1, м. Київ, 03680, Україна

Zhovnirchik Yaroslav Fedorovych: National Aviation University, Kyiv, 03680, Ukraine

ORCID.ORG/0000-0002-1378-9923

E-mail: ya.zhovnirchik@ukr.net

Марценюк Анна Петрівна: Національний авіаційний університет, просп. Любомира Гузара, 1, м. Київ, 03680, Україна

Martseniuk Anna Petrivna: National Aviation University, Kyiv, 03680, Ukraine

E-mail: anna_martsenuk22@ukr.net