

Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

*Пояснювальна записка
до кваліфікаційної магістерської роботи*

магістр
(рівень вищої освіти)

на тему:

**ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПУБЛІЧНОГО ВРЯДУВАННЯ В
УКРАЇНІ**

Виконав: студент 2 курсу, групи ДСз-21м
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
освітньої програми
«Державна служба»

Волощук Роман Олександрович

Керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту
та публічного врядування

Антонова Світлана Євгеніївна

Рецензент: к.пед.н., доцент кафедри державного
управління, документознавства та
інформаційної діяльності

Мартинюк Галина Федорівна

Рівне – 2023

Ім'я користувача:
Роман Олександрович Волощук

ID перевірки:
1016017479

Дата перевірки:
18.12.2023 13:41:00 EET

Тип перевірки:
Doc vs Library

Дата звіту:
18.12.2023 13:42:32 EET

ID користувача:
11927

Назва документа: Voloshchuk Roman Publichne upravlinnia ta administruvannia.docx

Кількість сторінок: 104 Кількість слів: 20894 Кількість символів: 171310 Розмір файлу: 2.34 MB ID файлу: 1015704745

14.7% Схожість

Найбільша схожість: 2.77% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1011381019)

Пошук збігів з Інтернетом не проводився

14.7% Джерела з Бібліотеки

779

Сторінка 106

59.4% Цитат

Цитати

261

Сторінка 107

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи

7

Активувати
Перейдіть

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПУБЛІЧНОГО ВРЯДУВАННЯ.....	7
1.1. Сутність інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації.....	7
1.2. Особливості формування механізмів демократичного е-урядування в Україні.....	13
1.3. Організаційно-правові засади публічного врядування в умовах інформаційної відкритості.....	26
Висновки до розділу 1.....	42
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РОЗВИТКУ СТАЛОГО ДЕМОКРАТИЧНОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	43
2.1. Державна політика у сфері відкритих даних в умовах сталого врядування в Україні	43
2.2. Аналіз впровадження інструментів електронної демократії.....	57
2.3. Оцінка інформаційно-комунікаційного забезпечення в органах публічної влади.....	63
Висновки до розділу 2.....	79
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....	81
3.1. Шляхи розвитку інформаційної політики на основі стратегічних комунікацій в органах публічного управління.....	81
3.2. Напрями удосконалення процесів інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності органів публічної влади в Україні.....	90
3.3 Модернізація комунікативної діяльності органів публічної влади.....	97
Висновки до розділу 3.....	104
ВИСНОВКИ.....	106
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	113

ВСТУП

Актуальність теми. Реалізація пріоритетів інформаційної політики держави, що базується на відкритості перед громадянами, інформуванні про управлінські рішення та політичну діяльність, формуванні позитивного іміджу України на міжнародному рівні, потребує ефективного механізму державного регулювання. Важливість розвитку демократичного врядування, створення відповідної національної політики та стратегій її реалізації є одним із ключових завдань, поставлених урядом, які визначено в Стратегії розвитку інформаційного суспільства, Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації, Стратегії комунікації у сфері європейської інтеграції на 2018-2021 рр., Стратегії реформування державного управління України на період до 2021 року, Цілях сталого розвитку України на період до 2030 року. Ефективне використання комунікативних та інформаційних можливостей держави, міжвідомча координація органів влади з метою реалізації важливих цілей держави є ключовими аспектами системи стратегічних комунікацій, яких потребують країни особливо в умовах інформаційних викликів та загроз.

Серед ключових принципів зміцнення демократичного врядування в умовах сталого розвитку в Україні особливе місце займає цифрова трансформація. В основі розвитку України лежать завдання щодо покращення ефективності українських інституцій з метою прискорення розвитку цифрових послуг, якими зможуть скористатися громадяни України. Тому, питання розвитку інформаційно-комунікаційного потенціалу органів державної влади та надання ними сучасних е-послуг залишаються актуальними на сучасному етапі сталого цифрового розвитку України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичне висвітлення питань розвитку інформаційних технологій, концепції інформаційної політики та їх значення в державному управлінні досліджено такими науковцями, як Вознюк П.Ф., Дзюба С.В. 15 Корнієвський О.А., Лопушинський І.П., Набока С.І., Орлова Н.С., Стойка А.В., Яблонський В.М. Теоретичні, практичні та

методологічні питання розвитку демократичного врядування та інструментів взаємодії влади з громадськістю у своїх працях досліджували Гумен Ю.Є., Гурковський В.І., Дегтяр О.А., Загуменник В.І., Колодій А.Ф., Проценко В.В., Решетова Г.І., Телушин С.О., Хороших В.В., Чечель А.О. Дослідженню питань концептуального, правового, інституційного забезпечення державного управління в умовах розвитку інформаційного суспільства присвятили наукові праці вчених Войт Д.С., Діденко Н.Г, Мосій О.Б., Мохової Ю.Л., Орлової Н.С., Стойка А.В., Ярового Т. С. та ін.

Мета і завдання роботи. Метою магістерської роботи є розробка практичних рекомендацій щодо розвитку процесу інформаційно-комунікаційного забезпечення сталого демократичного врядування в умовах цифрових трансформацій для ефективної реалізації реформи публічного управління в Україні.

Для реалізації зазначеної мети було поставлено та вирішено такі завдання:

- дослідити сутність інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації;
- узагальнити особливості формування механізмів демократичного е-урядування в Україні;
- систематизувати організаційно-правові засади публічного врядування в умовах інформаційної відкритості;
- проаналізувати державну політику у сфері відкритих даних в умовах сталого врядування в Україні;
- проаналізувати впровадження інструментів електронної демократії;
- оцінка інформаційно-комунікаційного забезпечення в органах публічної влади;
- визначити шляхи розвитку інформаційної політики на основі стратегічних комунікацій в органах публічного управління для формування стратегічних цілей ефективних комунікацій;

- запропонувати напрямки удосконалення діяльності центральних органів виконавчої влади в інформаційному просторі для підвищення ефективності діяльності органів публічної влади щодо забезпечення демократичного врядування в умовах сталого розвитку;
- запропонувати модернізацію комунікативної діяльності органів публічної влади.

Об’єктом дослідження є процес формування та реалізація стратегічних комунікацій в органах державного управління України.

Предметом дослідження є теоретичні і практичні положення інформаційно-комунікаційного забезпечення публічного врядування в органах державного управління України.

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові та спеціальні методи пізнання економічних явищ і механізмів державного управління в сучасних світових і національних економіках. Основні наукові результати були отримані за допомогою використання таких методів, як: історичний – при дослідженні історичних умов формування демократичного врядування, концепції цифрової трансформації, електронного урядування в Україні та у світі; систематизації та узагальнення – у ході дослідження принципів розвитку сталого публічного врядування в умовах цифрових трансформацій в Україні, особливостей формування механізмів е-урядування в Україні; методи аналізу і синтезу – при визначенні складових комунікаційного процесу органів публічної влади в умовах інформаційної відкритості; порівняльний аналіз – для аналізу стану розвитку демократичного врядування в Україні, визначенні особливостей інформаційно-комунікаційного забезпечення центральних органів виконавчої влади.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, закони України, постанови та рішення Кабінету Міністрів України, дані центральних органів виконавчої влади, дані обласних, районних 18 державних адміністрацій, довідкові та інформаційні видання професійних вітчизняних та міжнародних організацій щодо формування та реалізації

ефективних комунікацій в практиці державного управління, матеріали власних досліджень автора.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків і пропозицій, списку використаних джерел. Основний зміст роботи викладено на 112 сторінках друкованого тексту. Список використаних джерел налічує 95 позицій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПУБЛІЧНОГО ВРЯДУВАННЯ

1.2. Сутність інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації

Інформаційно-комунікаційні технології та їхнє застосування знаходять своє місце не тільки в роботі великих корпорацій чи підприємств, роздрібних компаній чи ІТ-компаній, але й у діяльності публічної організації, тобто у роботі місцевих органів влади. Ступінь лояльності та рівень довіри громадянина до діяльності органів місцевого самоврядування значною мірою визначаються впровадженням, використанням, розвитком та поширенням інформаційно-комунікативних технологій на всіх рівнях управління місцевої влади.

Розвиток електронного бізнесу став поштовхом до практичного застосування аналогічних за принципом дії технологій і у роботі органів влади, включаючи «створення та функціонування Інтернет-представництв з метою поширення публічної інформації та підвищення ефективності надання публічних послуг. На сьогодні не тільки органи державної влади, але й місцевого самоврядування все більше звертають увагу на роль інформатизації у раціоналізації публічної діяльності та публічного менеджменту задля урахуванням потреб та бажань громадян. Функціонування урядового веб-сайту забезпечує невід’ємну участь громадян у суспільних справах та процесах прийняття рішень, ефективний обмін інформацією, підвищення якості та стандартів надання публічних послуг, обговорення та спільного вироблення управлінських рішень» [2].

Загалом, термін “інформаційно-комунікаційна діяльність” стосується «процесу передачі інформації від певного джерела до отримувача за допомогою каналів передачі інформації від організації до споживача (громадянина) та отриманням зворотного зв’язку між двома учасниками такої діяльності. В науковій літературі (Дегтяр О. А.) представлено визначення інформаційнокомунікативної діяльності у державному управлінні, де автор

розуміє її як існування системи обміну інформацією між державними органами та громадянином, організаціями різних організаційно-правових форм за допомогою спеціальної системи засобів, каналів та форм; а також як існування певної соціальної взаємодії з певними характерними властивостями і ознаками, яка має вплив на поведінку громадянина та роботу інститутів державної влади заради досягнення певної мети» [5].

На нашу думку, інформаційно-комунікативна діяльність – це елемент процесу публічного управління, орієнтований на ефективне узгодження та поєднання цілей держави, органів місцевого самоврядування та громадян, результатом якого є гарантування прав та свобод громадянина та спільне вироблення взаємоузгоджених управлінських рішень на всіх рівнях публічної влади.

Основними принципами інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації є:

1) принцип єдності, який необхідний для досягнення спільної мети комунікаційного процесу через об'єднання всіх учасників комунікації певними засобами та методами;

2) принцип стратегічного управління передбачає реалізацію тактичних і стратегічних завдань розвитку держави і суспільства за інформативнокомунікативної діяльності;

3) принцип регулювання інформаційних потоків дозволяє здійснити фільтрування інформації на предмет її актуальності та корисності, доведення необхідної, своєчасної інформації до органів влади та громадянина;

4) принцип зворотного зв'язку включає інформування громадськості про певні владні дії, а також отримання зворотної інформації та її використання під час ухвалення і прийняття управлінських рішень;

5) принцип партнерства передбачає налагодження співпраці в системі відносин “держава-громадянин”;

6) принцип верифікації інформації означає необхідність перевірки інформації на предмет її правдивості, корисності, актуальності;

7) принцип результативності передбачає існування системи об'єктивних результатів, які забезпечує інформативно-комунікативна діяльність публічної організації;

8) принцип відкритості передбачає забезпечення доступності і зрозумілості інформації, гласності, забезпеченні можливостей для обговорення;

9) принцип самовдосконалення означає постійний розвиток та покращення інформаційно-комунікативних технологій задля кращого врахування інтересів в системі взаємовідносин “держава-громадянин” [2].

Інформаційно-комунікативна діяльність публічної організації реалізується через комплекс взаємопов'язаних функцій, які представлені на рисунку 1.1.

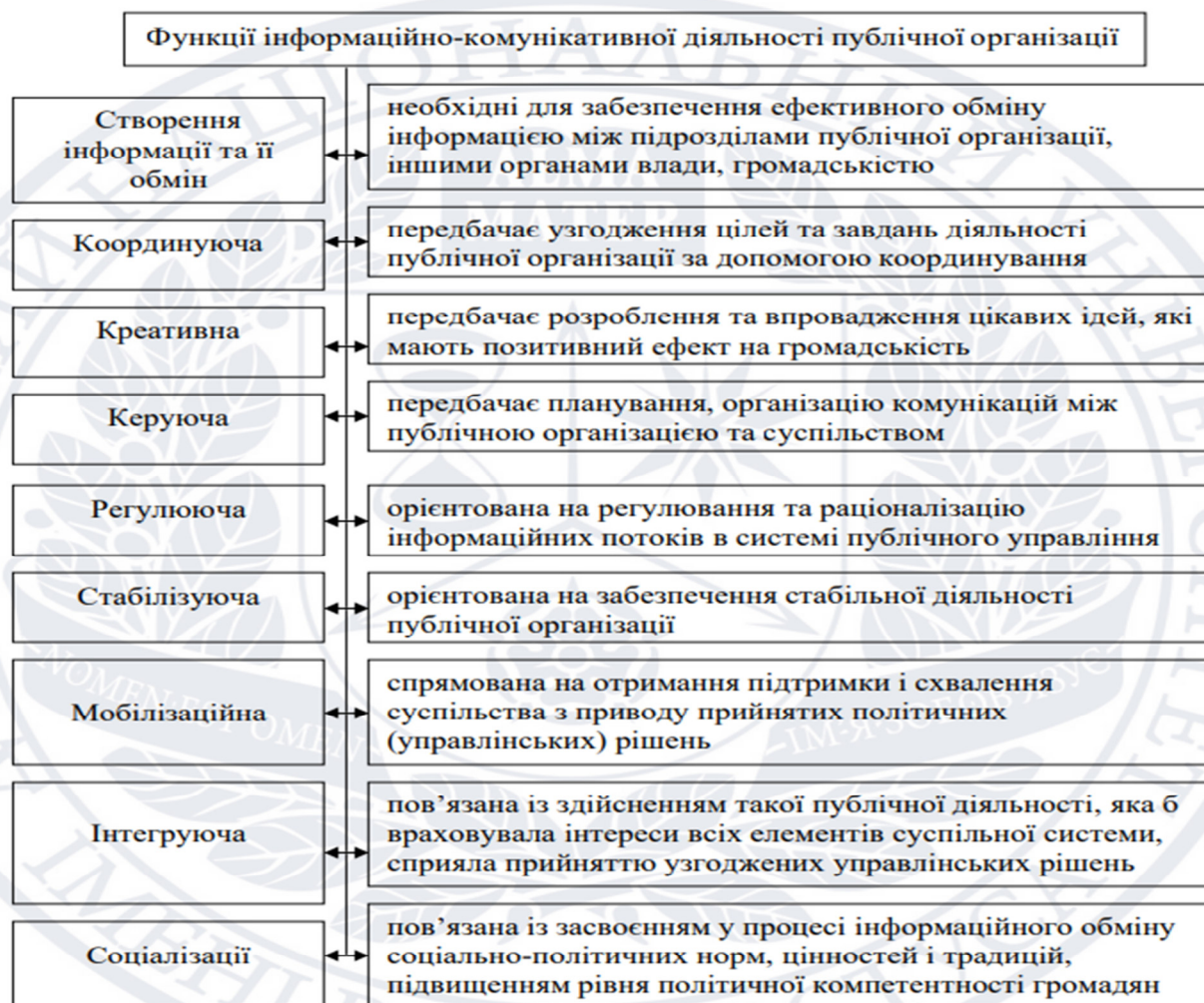


Рис.1.1. Функції інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні

Здійснення ефективної інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації (наприклад, органами місцевого самоврядування) «не можливе без створення та функціонування інформаційно-комунікативних підрозділів. Їхнє створення передбачено і Законом України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації”» [18]. Згідно закону такі підрозділи можуть створюватися у вигляді служб інформаційно-аналітичних, інформаційних управлінь, управлінь і центрів громадських зв’язків, прес-служб або прес-центрів, апаратів пресекретарів та ін. Тобто, назва підрозділу може бути скоригована відповідно до діяльності публічної організації, однак всі вони здійснюють збирання, аналізування, оброблення та оперативне надання інформації засобам масової інформації.

Згідно закону України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” інформаційно-комунікативні підрозділи публічної організації можуть використовувати різні форми підготовки та оприлюднення інформації: «бюлетені, прес-релізи, огляди, інформаційні збірники, експрес-інформацію; пресконференції, брифінги, інтерв’ю з представниками органів влади; проведення теле- і радіопередач; публікації (виступи) у ЗМІ; створення архівів інформації про діяльність публічної організації; інші форми, що не суперечать чинному законодавству України» [18].

Інформаційно-комунікативні підрозділи публічної організації здійснюють три основні види діяльності – інформаційну, аналітичну (або інформаційно-аналітичну) та комунікативну [2].

В свою чергу інформаційно-аналітична діяльність публічної організації охоплює комплекс робіт з:

- 1) моніторингування інформації, яка безпосередньо стосується органів влади та громади загалом;

2) виявлення тенденцій та закономірностей суспільного розвитку в соціальній, економічній, політичній площині;

3) виокремлення сфер інтересів громади та органів влади;

4) готування пропозицій чи альтернативних рішень щодо реагування на суспільні проблеми;

5) інформаційно-аналітичного супроводу підтримки рішень органів влади, оцінювання ризиків таких рішень, контролювання та реалізація рішень, моніторинг реакції громадян на прийняті рішення влади [2].

Здійснення інформативно-аналітичної діяльності інформаційнокомунікативного підрозділу публічної організації передбачає перевірку та моніторинг інформації на відповідність певним критеріям: достовірність; об'єктивність; своєчасність. Моніторинг інформації в публічній організації охоплює:

1) «відслідковування та моніторинг рішень органів влади (державної та місцевої) через внутрішні та зовнішні джерела;

2) моніторинг інформації, про події, які складають сферу інтересу публічної організації та публікуються місцевими засобами масової інформації;

3) відслідковування та реагування на публічно висловлені заяви представників органів влади, партійних організацій, впливових представників бізнес-середовища;

4) відслідковування та моніторинг інформації, що оприлюднюється через різні джерела та стосується конкретної громади» [9].

В результаті здійснення інформаційно-аналітичної діяльності інформаційнокомунікативними підрозділами публічної організації відбувається

1) «розробка та впровадження пропозицій громадськості щодо суспільно важливих проблем;

2) формування аналітичних записок задля оперативного реагування на суспільні виклики відповідно до компетенції органу публічної влади;

3) готування проектів управлінських рішень органів влади;

4) підготовка публічних виступів керівників публічної організації, інших посадових осіб, які наділені відповідними представницькими повноваженнями;

5) готування заяв, звернень органів місцевого самоврядування до визначених цільових груп громади (члени громади, бізнес-середовище, політичні партії);

6) підготовка та представлення прес-релізів для ЗМІ, інформаційноаналітичних довідок, публікацій у ЗМІ;

7) формування звітів про діяльність інформаційно-комунікативного підрозділу» [9].

Основою комунікаційної діяльності інформаційно-комунікативного підрозділу публічної організації є «готування статей та матеріалів для оприлюднення в засобах масової інформації; офіційних заяв органів місцевого самоврядування (тематичних); інтерв'ю з представниками органів місцевого самоврядування. Усі матеріали, включаючи різноманітні заходи, які пропонують реалізувати інформаційно-комунікативні підрозділи публічної організації поділяють на іміджеві, інформативні та роз'яснювальні» [9].

Інформаційно-комунікативний підрозділ публічної організації під час роботи над створенням певного інформаційного продукту може ініціювати створення комісій, експертних та консультативних робочих груп за участю представників інформаційного та інших підрозділів.

Висвітлення інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації здійснюється через офіційні сайти, де матеріали, які складають його інформаційне наповнення поділяють на:

1) статичні – це ті, які є актуальними протягом великого періоду часу та містять текстові, графічні та мультимедійні складові;

2) динамічні – це матеріали, які є актуальними протягом обмеженого часу, через що вони повинні систематично оновлюватися;

3) поточкові – це матеріали, що втрачають свою актуальність протягом кількох днів або годин [8].

1.2. Особливості формування механізмів демократичного е-урядування в Україні

Якість інформаційно-комунікаційного забезпечення – визначальний чинник в еволюційному розвитку держави й, певною мірою, є її характеристикою, адже «ІКТ впливають на всі процеси, пов’язані з функціонуванням того чи іншого суспільства. Цифровізація – це багатогранний процес переходу суспільства на цифрові технології, який стосується всіх сфер суспільної життєдіяльності (освіти, медицини, економіки, телебачення тощо), але в контексті модернізації державного управління вона має одне з першочергових напрямків, тому що саме вона має вплинути на вдосконалення (зокрема, цифровізацію) різних суспільних галузей. Саме тому цифровізація розглядається як важливий елемент сталого розвитку економіки та суспільства» [36].

Для впровадження ініціатив цифрової трансформації в діяльність органів влади можна виділити 10 головних стратегічних цифрових технологій, які «можуть бути використані на шляху трансформації та реформування: «цифрове» робоче місце, багатоканальне інформування та залучення громадян, відкриті дані, електронна ідентифікація громадян, повсюдна аналітика, «Розумні» машини та засоби, «Інтернет речей», цифрові державні платформи, програмні архітектури (програмно-конфігуровані архітектури), блокчейн (Blockchain)» [37].

Використання зазначених інструментів цифрової трансформації дозволяє «перетворити державний сектор України на «центр апробації, використання та розвитку технологій», що трансформують світ на подальші 15-20 років, включаючи такі сфери, як медицина, освіта, обслуговування, транспорт, тощо» [39].

На підставі вищезазначеного визначимо систему цифрової трансформації в державному секторі України (рис. 1.2.) з визначенням таких ключових елементів, як «мета, особливості реалізації, принципи, інструменти. Таким чином, демократичне врядування в умовах цифрових трансформацій – це той

вид врядування, який найбільш повно відповідає всім суспільним вимогам і сприяє залученню громадськості до публічного управління та адміністрування.



Рис. 1.2. Система цифрової трансформації в державному секторі України

Демократичне врядування за сучасних умов суспільного розвитку дозволяє як на рівні держави, так і на міждержавному рівні не лише

передбачити демократичні принципи врядування, а й ефективно реалізовувати їх на практиці» [4, 20].

Системна реалізація національних проєктів цифрових трансформацій – «ключовий показник упровадження реальних структурних змін у таких сферах, як громадська безпека та захист, охорона здоров'я, система освіти, державне управління, електронне урядування, електронна ідентифікація, електронна демократія, екологія та охорона навколишнього середовища, «Розумні» міста (смарт-сіті), електронні платежі та розрахунки (cashless economy), соціальна сфера, електронна митниця, електронна комерція, нові методи роботи, цифрові робочі місця» [40].

Глибинний аналіз принципів демократичного врядування та наявність великої кількості підходів до їх визначення доводить необхідність визначення єдиних принципів демократичного врядування, які будуть доцільними в будь-якій країні в умовах цифрових трансформацій.

Враховуючи зазначене, до основних принципів демократичного врядування в умовах цифрових трансформацій доречно віднести: принцип верховенства закону та права, врядування через згоду, справедливості, розподілу влади, системності, доступності, прозорості, саморегуляції, участь населення, субсидіарності, універсальності, цифровий за замовчуванням, одноразове введення інформації, сумісність за замовчуванням (рис. 1.3).

Принципи демократичного врядування необхідно зважати на той факт, що вони мають бути нормативно закріпленими, послідовними, логічними, враховувати суб'єктивні та об'єктивні фактори розвитку процесу публічного управління. При цьому під суб'єктивними факторами необхідно вважати ті фактори, на які суб'єкти публічного управління безпосередньо впливають. Що стосується об'єктивних факторів, то це складові процесу публічного управління, характер публічно-управлінських відносин між суб'єктами управління.



Рис. 1.3. Принципи демократичного врядування в умовах цифрових трансформацій

Реалізація зазначених принципів дозволить оптимізувати розподіл функцій між державою та громадянським суспільством; розширити участь народу в гарантуванні громадянам реальної влади в самоуправлінні.

Формою організації державного управління, яка з використанням ІКТ сприяє підвищенню прозорості, відкритості, ефективності діяльності органів місцевого самоврядування та органів державної влади для формування орієнтованого на задоволення потреб громадян типу держави, є електронне урядування.

В сучасному світі виділяють три моделі електронного урядування з урахуванням певних геополітичних аспектів: континентально-європейська; англо-американська та азійська моделі. Континентально-європейська модель електронного урядування є найбільш збалансованою через те, що враховує значну відмінність в економічному, політичному, культурному й технічному потенціалі членів європейського союзу (ЄС).

Найбільш успішно європейська модель реалізується у Франції, Німеччині, Естонії, Норвегії, Австрії, Болгарії тощо.

Країни, що використовують англо-американську модель електронного урядування, є «лідерами з впровадження й застосування різних форм дистанційного навчання, насамперед із використанням Інтернет-мережі, що також є одним із найсуттєвіших показників рівня розвитку держави. Республіка Корея, як представник азійської моделі вже багато років поспіль є одним із лідерів світового рейтингу за розвитком електронного урядування. Уряд цієї держави під час формування моделі електронної демократії зробив акцент на задоволенні інформаційних потреб населення та впровадженні ІКТ у систему культури та освіти» [45].

Одним з основних факторів підвищення конкурентоспроможності країни та забезпечення успішності реформування з огляду на міжнародний досвід є розвиток електронного урядування.

Підвищення ефективності, прозорості, відкритості діяльності органів місцевого самоврядування та органів державної влади, значне покращення якості обслуговування юридичних та фізичних осіб здатні забезпечити інструменти е-урядування.

Серед нормативних документів в сфері електронного урядування в Україні слід виділити укази Президента України «Про утворення Національного агентства з питань інформатизації» [46], «Про заходи щодо забезпечення діяльності Національного агентства з питань інформатизації» [47], «Про Положення про Державний комітет зв'язку України» [48], а також постанови Кабінету Міністрів України «Питання інформатизації» [49], «Про Національне агентство з питань інформатизації при Президентові України» [50]. У лютому 1998 р., як відомо, було ухвалено закони України «Про Національну програму інформатизації» [51] та «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [52]. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» було ухвалено у 2007 р. [53].

Пізніше затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України план заходів із виконання завдань, передбачених цим законом. Згідно Розділу III Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» «Національна політика розвитку інформаційного суспільства в Україні включає декілька напрямів: збільшення різноманітності та кількості електронних послуг (враховуючи зазначене слід визначити вичерпний перелік та правовий статус обов'язкових електронних публічних послуг, які повинні надаватись юридичним та фізичним особам органами місцевого самоврядування та органами публічної адміністрації); перехід до пріоритетного інноваційного та науково-технічного розвитку (що потребує створення в інформаційному обміні електронних інформаційних ресурсів, впровадження у всі сфери життєдіяльності держави та суспільства ІКТ); реалізація принципу «єдиного вікна» і створення загальнодоступних електронних ресурсів інформації (що сприятиме демократичним перетворенням суспільства шляхом забезпечення доступу населення до систем надання інформаційних послуг та ресурсів інформації органами місцевого самоврядування та органами публічної адміністрації із застосуванням мережі Інтернет)» [54].

Кабінетом Міністрів України в другій половині 2012 р. схвалено «Концепцію створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних ресурсів інформації, що мала стати головним елементом системи електронного урядування» [55].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. було схвалено Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні, розраховану до 2020 р. [56]. У ньому електронне урядування визначалося як один із головних напрямів реалізації Стратегії розвитку інформаційного суспільства, а основними правовими засадами розвитку електронного урядування, відповідно до Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [53], Закону України «Про Національну програму інформатизації» [51] та Концепції розвитку електронного урядування в Україні [57], у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні визначено: створення сучасного нормативно-правового забезпечення; підвищення якості та ефективності адміністративних послуг, що надаються за допомогою ІКТ населенню; активне розроблення та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний Уряд»; формування системи електронної взаємодії публічних органів влади; з метою забезпечення надання адміністративних послуг організаціям та громадянам органами місцевого самоврядування та іншими органами публічної влади створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, тощо.

Концепція створення та функціонування автоматизованої системи «дане вікно подання електронної звітності» була схвалена у серпні 2013 р. План заходів щодо її реалізації затверджено окремим розпорядженням Кабінету Міністрів України [58]. Згідно розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 квітня 2017 р. № 275 «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 39 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду» [60], Указу Президента України від 12 січня 2015 р. № 5 «Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020» [59] розвиток електронного урядування визначено одним з ключових пріоритетів реформування системи державного управління.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України схвалена Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр. [61]. Україна в рамках реалізації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та ЄС, європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, має забезпечити відповідно до європейських вимог комплексний розвиток електронного урядування.

Постановою Кабінету Міністрів № 606 «Деякі питання взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» [62], яка була прийнята 08 вересня 2016 року, було запроваджено під час надання адміністративних послуг систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також затверджено інші повноваження щодо підключення до електронної взаємодії відповідно до вимог.

У 2017 році Розпорядженням Кабінету Міністрів України схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні на період до 2020 року, яка забезпечує співпрацю та координацію органів місцевого самоврядування та органів державної влади для просування ідеї децентралізації та реформування державного управління на базі широкого використання в усій країні сучасних ІКТ, досягнення необхідного рівня результативності та ефективності розвитку електронного урядування, сприяє реалізації першочергових пріоритетів Стратегії сталого розвитку «Україна - 2020» [57]. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 р. № 2155-УШ забезпечив побудову цифрової інфраструктури довіри, яка є важливим елементом цифрової економіки [63].

У 2018 році Кабінетом Міністрів України розроблено та затверджено план заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні, що включає такі елементи:

- 1) «модернізація електронних послуг та розвиток взаємодії органів державної влади, громадян і суб'єктів господарювання за допомогою ІКТ (розвиток відкритих даних, розвиток електронних послуг, розвиток

електронних інструментів залучення фізичних та юридичних осіб, розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг);

2) модернізація державного управління за допомогою ІКТ (розвиток електронного документообігу, розвиток електронної взаємодії, електронне урядування базових галузей та підтримка пріоритетних реформ);

3) управління розвитком електронного урядування (підвищення ефективності управління розвитком електронного урядування, формування базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування)» [64].

Сьогодні сферу електронного урядування та інфраструктуру сектору ІКТ в Україні загалом регулює достатня кількість нормативно-правових актів:

– Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР «Про Національну програму інформатизації» [51];

– Закон України від 22 травня 2003 року № 851-ІУ «Про електронні документи та електронний документообіг» [65];

– Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-УШ «Про електронні довірчі послуги» [63];

– Указ Президента України від 29 липня 2019 року №558/2019 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [66]; постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 року № 4 «Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування» [67] ;

– постанова Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2017 року № 608 «Деякі питання підготовки проектів актів законодавства в електронній формі» [68] ; постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» [69];

– постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» [70];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України» [71];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [72]; 244 розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки» [73];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [57];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року № 797-р «Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації» [74];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 грудня 2017 року № 844-р «Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та затвердження плану заходів щодо її реалізації» [75];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 617-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [64];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» [76];

– постанова Правління Національного банку України від 30 серпня 2016 року № 378 «Про затвердження Положення про Систему ВалкГО Національного банку України» [77].

Основними засадами розвитку електронного урядування відповідно до діючого законодавства є:

– забезпечення ефективності та якості адміністративних послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою ІКТ;

- створення системи електронної взаємодії державних органів; розроблення та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний Уряд»;
- впровадження в діяльність державних органів типових організаційнотехнологічних рішень та забезпечення їх ефективного функціонування;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування та управлінської звітності в рамках створення єдиної державної системи контролю результативності діяльності державних органів щодо забезпечення розвитку соціально-економічної сфери;
- підвищення рівня інформованості громадян та державних службовців щодо можливостей, які пропонуються в рамках програми електронного урядування; 41 проходження державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування навчання з питань впровадження електронного урядування, тощо [78].

Механізм е-урядування, який реалізується в Україні, наведено на рис. 1.4. Головною метою електронного урядування є підвищення ефективності виконавчих функцій держави (особливо надання державних послуг), зробити уряд більш прозорим та підзвітним громадянам і бізнесу. Такий спосіб організації державного управління дозволяє громадянам, юридичним особам та неурядовим організаціям звертатися до органів державної влади у віддалений спосіб та в режимі реального часу, а отже суттєво спрощує процес комунікації суб'єктів та об'єктів державного управління.

Спрощення комунікації досягається, зокрема, шляхом використання глобальної та локальних інформаційних мереж, що забезпечує відносну доступність та оперативність спілкування з органами державної влади. Таким чином, розвиток електронного урядування сприяє формуванню держави сучасного типу, яка орієнтована, в першу чергу, на забезпечення вільної реалізації прав та свобод своїх громадян.

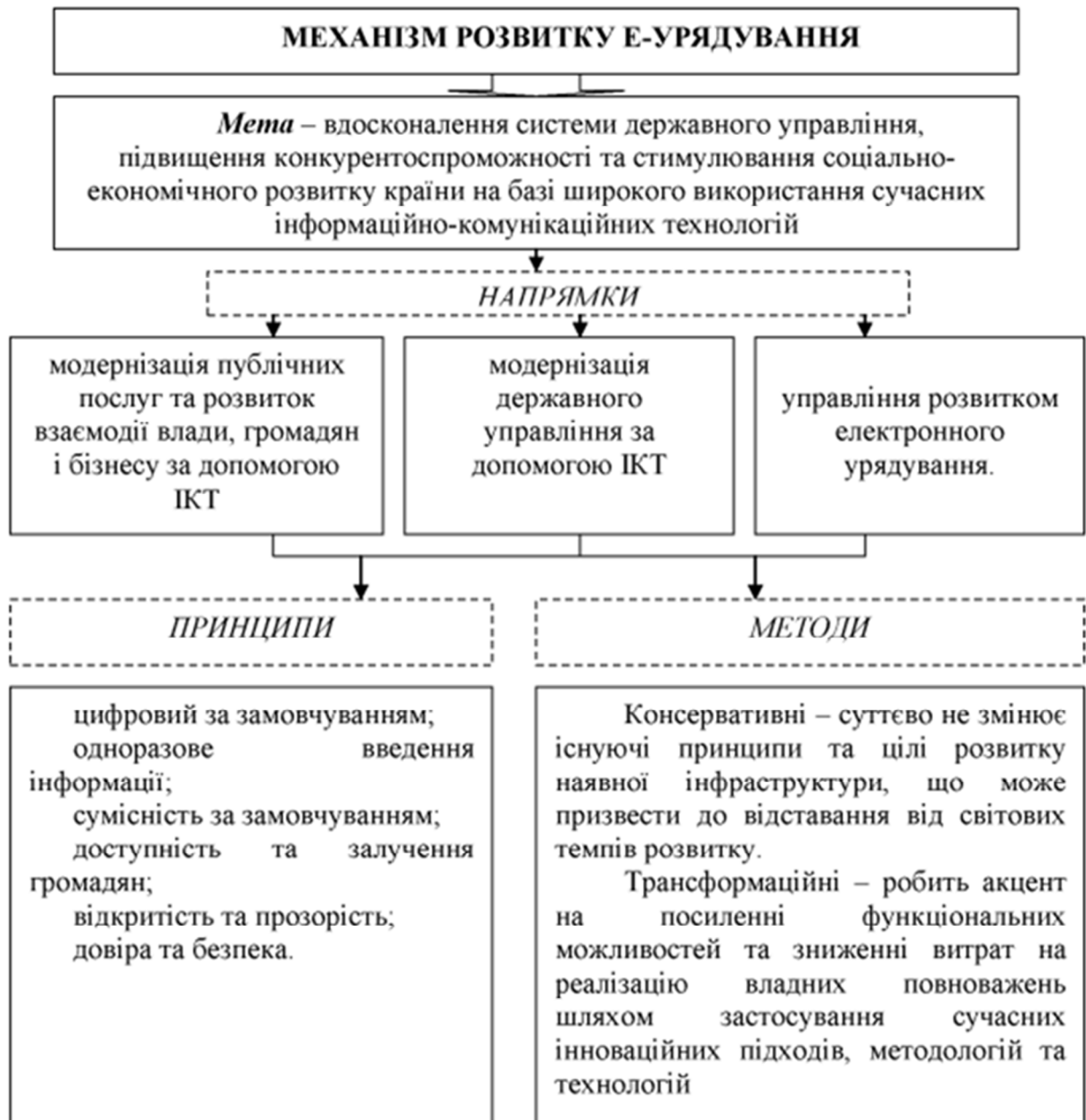


Рис. 1.4. Механізм розвитку е-урядування в Україні

Механізм електронного урядування реалізовується відповідно до ключових принципів:

– цифровий за замовчуванням – забезпечення будь-якої діяльності органів влади (у тому числі забезпечення міжвідомчої взаємодії, інформаційно-аналітичної діяльності, надання публічних послуг, взаємодії з юридичними та фізичними особами) передбачає реалізацію та планування будь-якого завдання,

проекту, реформи із застосуванням ІКТ, електронну форму реалізації як пріоритетну;

- одноразове введення інформації – реалізація підходу, за якого юридичні та фізичні особи подають інформацію лише один раз до органів влади, а у подальшому ця інформація органами влади повторно використовується для виконання владних повноважень та надання публічних послуг з дотриманням вимог захисту персональних даних та інформації;

- сумісність за замовчуванням – відповідно до єдиних відкритих стандартів та вимог здійснення функціонування та проектування інформаційно-телекомунікаційних систем в органах влади для забезпечення їх подальшої електронної взаємодії та сумісності та повторного використання; доступність та залучення громадян; прозорість та відкритість; безпека та довіра.

Впровадження електронного урядування «уможливило постійний діалог між громадянами, інститутами громадянського суспільства та владою. Залучення до процесів прийняття та вироблення управлінських рішень інших учасників, що сприяє зміні характерної для управлінських процесів вертикальної моделі на демократичну - горизонтальну, розвитку та поширенню ініціатив, рівність усіх його учасників як активних складових підтримки та розробки системи забезпечується циклічністю комунікативного процесу» [79].

Однак електронний уряд не обмежується взаємовідносинами держави з громадянами (або бізнесом). Він також має і внутрішній прояв: всередині системи влади різні рівні (центральний, регіональний та місцевий) та різні гілки (виконавча, законодавча, судова) також повинні взаємодіяти з використанням електронних технологій в рамках процесу надання державних послуг.

Функціонально діяльність електронного уряду можна розподілити на чотири складові:

- G2G (government to government), держава для держави - надання державним органом послуг для інших адміністративних органів (проекти створення міжвідомчих мереж, корпоративних і державних баз даних, реєстрів введення електронного документообігу);

- G2C (government to citizens), держава для громадян - надання державних послуг для населення (проекти надання відомостей про вільні робочі місця, видача свідоцтв про народження, реєстрацію та голосування виборців, референдуми, медична інформація);
- G2B (government to business), держава для бізнесу - надання державних послуг для господарюючих суб'єктів (проекти проведення державних закупівель, видача ліцензій і дозволів);
- G2E (government-to-employees), держава для державних службовців - надання державних послуг для державних службовців.

1.3. Організаційно-правові засади публічного врядування в умовах інформаційної відкритості

Формування демократичного суспільства сьогодні є «неможливим без ефективного функціонування центральних органів виконавчої влади та реалізації наданих йому повноважень. Нові до урядування поступово запроваджуються в діяльність центральних органів виконавчої влади. Такі принципи і підходи передбачають модернізацію усієї системи управлінських процесів, забезпечуючи подолання бюрократичних стереотипів та рівність усіх учасників управлінських процесів» [50].

Реалізація основних завдань уряду України в сфері електронної демократії та електронного урядування «покладено на Міністерство цифрової трансформації України, яке відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, розвиток електронної демократії та електронного урядування; впровадження національних електронних інформаційних ресурсів та забезпечення їх інтеоперабельності; зниження цифрового розриву» [52-53].

Міністерство цифрової трансформації України засновано у серпні 2019 року для посилення цифрової демократії в Україні та має на меті «зробити державні послуги доступними онлайн, а деякі з них повністю автоматизувати. Міністерство цифрової трансформації та ПРООН підписали Меморандум про співпрацю, який має на меті закріпити партнерство задля досягнення Цілей

сталого розвитку на основі принципів цифрової трансформації та соціальної рівності. Сторони також погодилися разом сприяти розширенню доступу громадян до недискримінаційних, прозорих та справедливих державних послуг, які надаються через безпечні канали та сприяють соціально-економічному розвитку України» [54].

Елементи цифрової трансформації країни, які впроваджуються ЦОВВ відповідно до Плану діяльності Кабінету Міністрів України, схваленого Верховною Радою України від 04 жовтня 2019 року, та відповідні цифрові перетворення у відповідних сферах наведені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Галузі реалізації цифрових трансформацій, які впроваджуються ЦОВВ

Галузь	Характеристика
Державне управління та врядування	Оцифрування процесів та інформації, зокрема запровадження ефективного е-документообігу. Запровадження системи маршрутизації та інтелектуального опрацювання звернень громадян для зменшення кількості «формальних відписок» та формування необхідної для роботи аналітики. Забезпечення високошвидкісним Інтернетом на всіх міжнародних автошляхах та в усіх населених пунктах. Переведення пріоритетних публічних послуг в онлайн форму. Впровадження онлайн системи навчання з метою розвитку цифрових навичок громадян. Запровадження аналітичних модулів Єдиного державного веб-порталу відкритих даних. Розроблено проєкт Національної Стратегії захисту дітей в цифровому середовищі на 2021-2026 роки. Запуск онлайн-сервісу «Дія», кваліфікованого електронного підпису.
Медицина	Запровадження послуги «eМалютко»
Податкова та митна справа	Надання усіх послуг, які стосуються оподаткування, онлайн через електронний кабінет платника податків. Розвиток єдиної автоматизованої інформаційної системи, розгортання національної електронної транзитної системи та інтеграція інформаційно-телекомунікаційних компонентів митниці; електронізація процесів як проходження товарів на митниці, так і їх подальшого слідування.
Транспорт	Впровадження електронного кабінету водія
Будівництво	Впровадження електронного кабінету забудовника
Закордонні справи	Забезпечення онлайн доступу до всіх консульських послуг, приєднання України до цифрового простору ЄС

Таким чином, електронне урядування передбачає стимулювання взаємодії між громадянами, урядовими організаціями в процесі реалізації державного управління та формування державної політики. Особливу увагу при його розвитку необхідно приділяти розвитку електронної демократії – підвищенню

ступеня громадської участі, онлайн-голосуванням, питанням етики, безпеки та недоторканності приватного життя, нерозповсюдження персональних даних, а також підвищенню рівня прозорості діяльності органів влади.

Електронна демократія в Україні перебуває на стадії інтенсивного становлення. Сьогодні найбільш поширеними інструментами електронної демократії, що застосовуються в Україні на місцевому та загальнодержавному рівні, є електронні петиції, електронні консультації, бюджети участі (громадські бюджети), електронні звернення. Також з використанням електронних платформ («Розумне місто», «Громадянське суспільство і влада», «Єдина система місцевих петицій»), які поєднують у собі кілька електронних інструментів участі, для оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних створені відповідні ресурси.

В Україні електронні петиції є найважливішим інструментом електронної демократії. Єдина система місцевих петицій e-dem.in.ua, яка використовується у понад 140 громадах, ефективно функціонує на місцевому рівні. Запроваджена ідентифікація користувачів через мобільний телефон або Bank ID у системі. Визначати, на які потреби спрямовувати бюджетні кошти, громадяни можуть за допомогою бюджетів участі. На запропоновані громадянами проекти, які обираються шляхом електронного голосування, спрямовується частина міського бюджету. Бюджети участі діють у Києві та багатьох обласних центрах.

У 2016 році за підтримки ЄС в Україні були запроваджені електронні декларації. Високопосадовці наявні майно та фінанси мають щорічно декларувати в електронному вигляді за допомогою цифрових підписів, що надаються Міністерством юстиції України. Таким чином, система електронних декларацій забезпечує нагляд громадськості за статками політиків та державних службовців.

Впровадження системи контролю державних закупівель Рго2огш, що прийшла на зміну паперовим тендерам, стало однією з найбільш ефективних українських реформ. Вона дозволила зекономити значні обсяги державних коштів. Посівши у міжнародному конкурсі систем державних закупівель перше

місце, система Pro7огго отримала міжнародне визнання та з 2017 року у Молдові впроваджується система електронних закупівель, заснована на досвіді ProZorro.

Спростити доступ до публічної інформації громадянам є завданням порталів відкритих даних. «Використання спеціальних форматів, придатних для машинної обробки, опрацювання великих масивів інформації є специфікою відкритих даних. Адже йдеться про значний обсяг часу при використанні людської праці для реалізації зазначених операцій. Тому використовується спеціальне програмне забезпечення для роботи з відкритими даними. В перспективі за допомогою штучного інтелекту здійснюватиметься опрацювання масивів відкритих даних. У сфері відкритих даних Україна має власні напрацювання: OpenDataBot (сервіс для роботи з відкритими даними), даний державний веб-портал відкритих даних, запущений в 2015 році (створює можливість роботи з відкритими даними органів влади)» [87].

Ефективність функціонування сучасного державного управління переважно визначається швидкістю та якістю прийняття рішень. Електронний документообіг в державних структурах дозволяє автоматизувати всі процеси роботи з документами, максимально відмовитися від використання паперу, що дає можливість зекономити державні кошти, також пришвидшити процес прийняття управлінських рішень та вплинути на поліпшення внутрішньої дисципліни державних службовців.

Електронне урядування має «ґрунтуватися та активізувати багатосторонні та двосторонні комунікації, слугувати каналом обміну поглядами та думками, бути засобами представлення інтересів самої громади. При цьому комунікативні зв'язки мають стимулювати розвиток відносин між зацікавленими сторонами, бути зорієнтованими на людей та динамічними, враховувати між зацікавленими сторонами та всередині окремих груп політичну, психологічну, культурну, соціальну динаміку. Запровадження електронного підпису, електронних приймалень, здійснення в режимі реального часу веб-трансляцій заходів органів влади; забезпечення можливості

обговорення на сайтах консультативних матеріалів, отримання відповідної інформації на мобільні носії, інтеграція новітніх електронних форм зворотного зв'язку у офіційні веб-сайти органів виконавчої влади (skype - телефонних ліній безкоштовного спілкування, чатів (інтерактивне спілкування онлайн між представником органу влади та громадянином), вебконференцій, аудіовізуальних діалогів) сприятимуть розвитку електронного урядування» [88].

Результативність запровадження е-врядування в публічному управлінні України має базуватися на врахуванні таких обставин щодо: «ліквідації цифрової нерівності в частині забезпечення однакових можливостей доступу до публічної інформації та однакових рівнів володіння персональними комп'ютерами для всіх громадян; усвідомленого розуміння ролі та місця громадянина, громадянського суспільства в управлінні державою, оскільки на громадянина за умов запровадження електронної демократії поширюється відповідальність за прийняті за його участю колективні рішення; формування довіри до електронної інформації управлінського характеру, електронних форм комунікацій, в тому числі в частині гарантованості недоторканості персональних даних та інформаційної безпеки у громадян; запровадження в публічному управлінні такого важливого та забутого складника, як планування, що дозволить громадянам брати участь в обговоренні на майбутнє плану розвитку як інструмента стабільності економічного розвитку» [89].

Упровадження е-урядування є складним процесом, що потребує значних фінансових, інтелектуальних, матеріальних ресурсів та вирішення комплексу технологічних, організаційних, правових проблем. Просування методики опрацювання даних великих обсягів (Big Data), застосування сучасних технологій (у тому числі хмарної інфраструктури, Інтернету речей, Mobile ID, 53 shareding economy, Blockchain), методологій, інноваційних підходів, застосування перспективних форм організації виконання проектів та завдань розвитку електронного урядування, зокрема публічно-приватного партнерства, нормативно-правового врегулювання принципів «одноразове введення

інформації», «цифровий за замовчуванням», «сумісність за замовчуванням» сприятимуть формуванню в Україні ефективної системи електронного урядування для вдосконалення системи державного управління, задоволення потреб та інтересів юридичних та фізичних осіб, стимулювання соціально-економічного розвитку, підвищення конкурентоспроможності країни.

Застосування «загальновизнаної системи демократичних цінностей, розвиток демократичних процесів щодо участі інститутів громадянського суспільства та громадян в процесах реалізації та формування державної політики, електронного урядування відіграє у забезпеченні соціального та економічного прогресу в державі ключову роль» [90].

Відкритість та прозорість державних установ України належить до найважливіших показників ефективності їх функціонування при реалізації встановлених повноважень, а також є невід'ємною умовою для здійснення постійної та якісної комунікації з громадянами.

Прозорість інформації стосовно діяльності влади на всіх рівнях покликана забезпечити для населення реальний доступ до інформації про прийняті ними рішення та про поточну діяльність. Інформаційна відкритість влади дозволяє громадянам отримувати адекватне уявлення та формувати критичні судження про стан суспільства та державних органів. Крім того, вона посилює ефективність громадського контролю за діяльністю органів державної влади. Комунікація з зацікавленою громадськістю є найкращим методом залучення громадськості до прийняття рішення та найкращою формою налагодження взаємовідносин з громадськістю.

Комунікація є аспектом соціальної взаємодії, загальною характеристикою будь-якої діяльності, включаючи управлінську. Комунікація «супроводжує всі процеси, що відбуваються в організації, тож в процесі управління саме комунікація відіграє надважливу роль і є неодмінною складовою процесу управління організацією. Місія комунікації полягає в тому, щоб зрозуміти уряду та відповідати тому, що люди хочуть та потребують від нього. Ця місія дозволить уряду забезпечити експертну, ефективну комунікацію та допоможе

зробити так, щоб його голос був почутий. За сферою охоплення комунікацію поділяють на зовнішню (між організацією і зовнішнім середовищем) та внутрішню (всередині організації, від вищих рівнів до нижчих та навпаки). За способом передачі інформації комунікації поділяють на вертикальні та горизонтальні. Через комунікаційну вертикаль керівництво доводить до відома необхідну інформацію та ставить завдання своїм підлеглим, проводить інструктаж, делегує повноваження, додатково інформує про методи, інструменти, часові та інші параметри виконання завдань. Комунікаційна горизонталь здійснюється між працівниками одного рівня й спрямована на забезпечення координації дій та повідомлень. Гарним прикладом горизонтальної координації урядових комунікацій є дієва ініціатива Єдиний голос (One Voice) з регулярними зустрічами прес-секретарів міністерств та відомств для забезпечення координації дій та узгоджених повідомлень на горизонтальному рівні» [25].

Процес управління неможливий без інформації як бази для комунікації та комунікації, як процесу передавання інформації в процесі управління. Саме тому якість роботи організації значною мірою залежить від добре налагодженого комунікаційного процесу.

Комунікаційний процес починається на етапі формування та вибору ідеї, охоплює фазу перетворення ідеї в повідомлення (так зване кодування), супроводжується вибором каналу передавання інформації, подальшим безпосереднім передаванням повідомлення, трансформацією символів відправника в думки отримувача (декодування) та оцінювання/уточнення повідомлення отримувачем. Далеко не останню роль в процесі комунікації відіграє зворотній зв'язок, коли відправник і отримувач міняються комунікаційними ролями. Невід'ємними елементами комунікаційного процесу є: відправник, повідомлення, отримувач.

Водночас, основними принципами доступу до інформації про діяльність органів влади повинні бути: доступність та відкритість інформації; безпека особи, суспільства та держави; інформування громадян про діяльність органів

влади; законність пошуку, отримання та передачі інформації; надання достовірної інформації; захист права на інформацію.

Ефективна комунікація може забезпечити точну, вчасну і відповідну інформацію шляхом відповідних засобів; чітке інформування про державні послуги; достовірні дані; сильну підтримку для уряду. Влада використовує наступні інструменти в процесі взаємодії з громадськістю: новини, на платній основі, під проводом волонтерів (рис. 1.5), що трансформують та направляють людську діяльність.

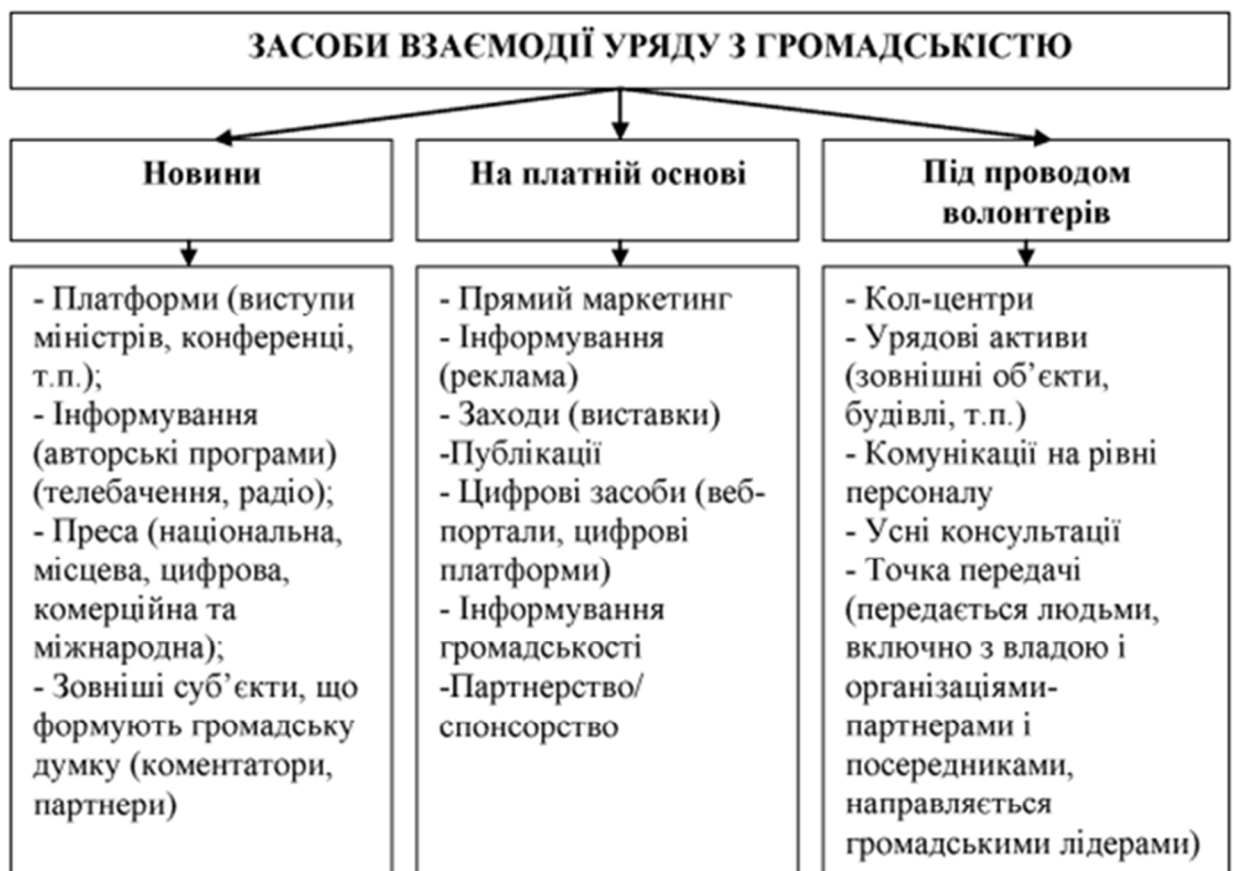


Рис. 1.5. Засоби взаємодії уряду з громадськістю

Державні комунікації можна визначити як всю діяльність установ та організацій державного сектору, які спрямовані на вираження та обмін інформацією, насамперед, з метою представлення та пояснення урядових рішень і дій, а також їх легітимації, захисту визнаних цінностей та підтримки соціальних зв'язків.

Основними цінностями дієвих та ефективних державних комунікацій є «прозорість, достовірність, нейтральність, актуальність та чесність. Достовірні державні комунікації базуються на фактах, зрозумілості, корисності та достатності. Метою державних комунікацій є підтримка прав громадян, забезпечення ефективного функціонування держави, створення для діяльності підприємств та інших організацій сприятливих умов. Діалог між громадянами та владою повинен бути безперервним, відкритим, інклюзивним, релевантним, зрозумілим, безпечним і таким, що заслуговує довіри» [61].

Комунікативна політика держави спрямована на «налагодження ефективних форм взаємодії громадськості та органів державної влади, інструментальне забезпечення яких визначає ефективність функціонування системи державного управління загалом, а з іншого – розвиток самого громадянського суспільства, кожна із яких є проекцією відповідної моделі. Моделі комунікативної політики держави, з одного боку, детерміновано залежні у системі державного управління від певної комунікативної традиції, з іншого - визначають відповідні форми взаємодії органів державної влади із громадськістю» [62].

Особливу увагу у межах аналізу потрібно приділити «розгляду моделі зовнішньої та внутрішньої комунікативної політики держави. Технології та стратегії використання комплексу засобів взаємодії із зацікавленими суб'єктами, інструменти інформаційного супроводу взаємодії громадськості та держави у процесах державного управління формують зовнішню модель комунікативної політики держави. Створення в умовах відповідних кризових ситуацій стабільного іміджу держави є основною метою зовнішньої комунікативної політики. PR-комунікації є головними інструментами зовнішньої комунікативної політики держави» [62].

Є. Медведева в межах зовнішньої комунікативної політики держави виділяє дві моделі: «Індиферентно-маніпулятивна модель. Ця модель становить серію імпульсивних одноразових акцій, відповідно до яких за допомогою різних засобів тиску на громадськість, в основному через ЗМІ, об'єктом маніпуляції є

отримувач інформації. Інформаційна модель – не передбачає чітко визначеного переліку посадових осіб, які мають спілкуватись зі ЗМІ, але передбачає проведення системної роботи органів державної влади зі ЗМІ (розсилка прес-релізів)» [60].

Реалізація зовнішньої моделі комунікативної політики щодо забезпечення взаємодії громадськості та органів державної влади базується на дотриманні двох параметрів: засоби, які забезпечують донесення до цільової аудиторії ключових послань; ключове послання громадськості з боку органів державної влади. Комунікативні прийоми взаємодії громадськості та персоналу органів державної влади між інституційними структурами окремого органу державної влади, між громадськістю у державі, а також між окремими представниками політичних партій та представниками органів державної влади, законодавчих структур формують внутрішню модель комунікативної політики держави.

Організація економічного співробітництва і демократії вважає, що взаємодія уряду і громадян має різні прояви і складається з декількох елементів:

1. Інформування – односторонні відносини, коли уряд надає і знайомить громадськість з інформацією. Це може відбуватися пасивним шляхом, тобто громадянин отримує інформацію після запиту; є також активний шлях, коли органи уряду самі поширюють інформацію (наприклад, проактивна публікація).

2. Консультації – двосторонні відносини, коли громадяни оцінюють дії уряду заздалегідь або постфактум.

3. Активна участь – партнерство між громадянами і урядом, яке засноване на таких стосунках, коли громадяни беруть активну участь у процесі прийняття рішень. У даній ситуації рішення приймають органи влади, проте громадяни за допомогою діалогу надають уряду або місцевим інститутам думки, альтернативи і напрямки. Що стосується використання форм інформування громадян, законодавства країн можна розглядати в контексті норм, які мають обов'язковий і необов'язковий характер. Як правило, законодавством встановлена одна або максимум дві обов'язкові форми

інформування громадян, а використання інших форм інформування формулюється як дискреційні повноваження державних органів.

Указ Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України «Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-портала органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади» [63], Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [64] стандартизують процедуру висвітлення інформації, позначають структуру веб-сайтів. Сьогодні в органах виконавчої влади інформаційно-комунікаційні підрозділи функціонують на всіх рівнях: в центральних органах державної влади; в галузевих міністерствах і відомствах; в обласних і місцевих державних адміністраціях.

Нормативно-правовий документ, який безпосередньо стосується зв'язків з громадськістю, з'явився тільки в 2004 р.: Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації» [65].

У ньому регламентується «впорядкування структури та структурних підрозділів апарату центральних, обласних і місцевих органів виконавчої влади, визначення посадових осіб, які відповідають за зв'язки з громадськістю та взаємодію із ЗМІ. В якості обов'язкового засобу комунікації впроваджується система «Електронна громадська приймальня». Розпорядженням також визначено підвищення кваліфікації працівників органів виконавчої влади, які займаються зв'язками з громадськістю та взаємодією зі ЗМІ. При цьому у взаємодії з медіа органам державної влади слід утримуватися від вчинення політичних тисків на ЗМІ, цензури їх діяльності, а натомість, сприяти в їх діяльності до додержання свободи засобів масової інформації» [31].

Зараз в органах державної влади розвивається інтегрована інформаційно - комунікаційна система, яка реалізується двома основними видами служб

зв'язків з громадськістю: прес-служби або відділи з роботи із засобами масової інформації та інформаційно-аналітичні відділи або управління (відділ) зв'язків з громадськістю (рис. 1.6.).



Рис. 1.6. Структура інтегрування інформаційно-комунікаційної системи в ЦОВВ

Револьюційним етапом на шляху інформаційної відкритості влади та свободи слова є прийняття в 2011 р. Закону України «Про доступ до публічної інформації» [96], відповідно до нової редакції Закону «Про інформацію» [47].

У 2014 р. прийнято Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України в зв'язку з прийняттям Закону України «Про інформацію» та Закону України «Про доступ до публічної інформації»», який спрощує доступ до публічної інформації та приводить у відповідність з зазначеними законами ряд кодексів і законів України [48].

Проголошений українським урядом курс на реформи і боротьбу з корупцією робить владу більш прозорою і відкритою, пропонуючи нові механізми, зокрема електронної демократії. Так, підписано Закон «Про

внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного обігу та електронної петиції» [49]. Закон запровадив в Україні поняття електронної петиції.

Таким чином, можна виділити кілька етапів становлення комунікацій влади з громадськістю в незалежній Україні: від законодавчих норм основних напрямків державної інформаційної політики, інформаційної відкритості влади до комплексу законів, які забезпечують доступ до публічної інформації.

Сучасні умови функціонування системи державного управління стали результатом «введення нової державно-управлінської концепції Good Governance, яка кардинально змінила управлінські тренди, проголосивши орієнтованість на задоволення потреб споживача публічних послуг, відкритість, партнерство, передачу повноважень на нижні рівні управлінської ієрархії. Так само зазнали змістовних змін і ключові компоненти та процеси, що її обслуговують, зокрема інформаційне середовище та інформаційне забезпечення» [40].

З появою нових каналів суспільного зв'язку, що стають доступними завдяки ІКТ, створюються різні комунікативні платформи для залучення нових суб'єктів у процес управління і ресурси e-Governance використовується все повніше. Так, у плані дій Є С щодо електронного урядування на 2016-2020 роки містяться рекомендації для урядів країн ЄС щодо покращення публічних послуг і зростання ефективності публічного сектора взагалі.

Електронне адміністрування (e-administration). Загальними перевагами цієї складової є підвищення ефективності процесу управління за рахунок зменшення фінансових витрат та витрат часу, підвищення прозорості у процесі здійснення владних повноважень, полегшення здійснення моніторингу та контролю виконання управлінських рішень для самих виконавців та для установ, у підпорядкуванні яких вони знаходяться, сприяння децентралізації влади.

Розвиток послуг, які надаються через комунальні сайти, є дієвим антикорупційним чинником. Такі послуги «надаються з максимальною

відкритістю, вони усувають необхідність безпосередніх контактів з чиновниками, їх надання можливо відслідкувати на сайті. Прикладами послуг, які (з технічної та юридичної точки зору) можна надавати через комунальний сайт, є: подання запитів для отримання інформації; завантаження з сайту різноманітних форм документів (заяв, реєстраційних форм та інших документів); подання електронних документів (заяв, звернень, звітів тощо); відстеження руху поданих до міської влади документів (наприклад, звернення чи документів на отримання документу дозвільного характеру); здійснення різноманітних платежів (транзакцій) на сайті (комунальні послуги, штрафи, платежі за отримання адміністративних послуг тощо); запис на прийом до міського голови чи його заступників» [22].

Електронна взаємодія з громадянами (e-citizens and e-services). Змістом цього компоненту електронного врядування є «надання ширшого доступу громадянам до інформації про діяльність органів влади, і таким чином, забезпечення підвищення відповідальності службовців щодо виконання своїх обов'язків. Головна мета цього сервісу - створення можливостей бути почутим для тих, хто зазвичай не бере участі у процесах створення політики. Сайти органів місцевого самоврядування та центральних органів влади в Україні, які виконують функцію інформування суспільства про діяльність органів влади, відіграють ключову роль у функціонуванні електронної взаємодії з громадянами та спрощують доступ громадян до системи державних послуг та відкритих даних. Е-демократія на місцевому рівні представлена передусім низкою спеціалізованих сервісів та сайтами місцевих рад» [11].

Інтернет, на відміну від інших засобів інформування, надає широкі можливості взаємодії та зворотного зв'язку з користувачами. Наприклад, реальний двосторонній зв'язок державних органів влади та громадян підтримується такими видами взаємодії, як оцінка роботи місцевої влади; написання коментарів для новин та інформаційних повідомлень; Інтернет-конференції за участю представників різних органів влади; онлайн-форуми з

обговорення актуальних питань життя територіальної громади; онлайн-опитування громадської думки з найбільш актуальних питань.

Інформаційне суспільство (e-society). «Метою розвитку цієї складової є поліпшення співпраці з бізнес-структурами та громадським сектором, які зможуть не тільки отримувати більш якісні послуги, а й відкрити для себе нові можливості за рахунок різних видів державно-приватного партнерства. Для громади ж це означатиме підвищення її соціально-економічного потенціалу» [12].

Уряди розвинутих країн світу, що позиціонують себе як партнерів, що підтримують постійний діалог із суспільством щодо задоволення його потреб, здійснюють за рахунок надання широкого спектру державних електронних послуг розбудову електронного врядування. Значно підвищується ефективність урядових веб-ресурсів у країнах, де запроваджено в практику діяльності та розроблено урядові комунікативні стратегії, що передбачають для здійснення ретельно спланованого цілеспрямованого інформаційного впливу використання новітніх технологій, що забезпечує практичне втілення ідей у життя, підтримку відповідних проектів, полегшує доступ до інформації та знань.

Урядові портали Королівства Іспанії (www.lamoncloa.es), Італії (www.governo.it), Республіки Польща (www.premier.gov.pl), Німеччини (www.bundesregierung.de) містять окрім офіційної інформації про власну діяльність інтерактивні сервіси: відповіді на найбільш поширені запитання громадян, запити та звернення до уряду, які відповідають законодавству про звернення громадян, підписку на новини.

Розділ про послуги на порталі уряду Франції (www.service-public.fr) побудований за принципом тематичного довідника з відповідями на найбільш поширені запитання громадян, що роз'яснюють доступною для громадян мовою положення офіційних документів. Цей ресурс також пропонує громадянам згенеровану відповідно до їх потреб довідкову форму для подання у відповідний орган влади, заповнення, роздруковування, забезпечено електронний прийом звернень громадян. Усі вищезазначені Інтернет-ресурси

передбачають версії порталів для доступу з мобільних телефонів та мають яскраву колірну схему національної символіки.

У Великобританії розробкою комунікаційної стратегії, що покликана забезпечити краще розуміння громадськістю його діяльності, більшу довіру до Уряду, більшу задоволеність користувачів сфокусованими на задоволенні їхніх потреб публічними послугами, встановлення зв'язку громадськості з урядовими інституціями створено Групу урядової комунікації - стратегічний підрозділ Секретаріату Кабінету Міністрів та Урядову Комунікаційну мережу ^С№), яку очолює постійний заступник міністра (Секретар) по зв'язках з Урядом.

Запровадження єдиного пункту доступу до послуг та інформації державного сектору (на даний час він об'єднує послуги 18 міністерств) вебресурсу Directgov (www.directgov.uk) є одним з прикладів успішної реалізації комунікативної стратегії уряду Великобританії. Цей веб-ресурс вирізняється можливістю в онлайн режимі оцінити якість інформаційних та інших послуг та оперативністю її подання. Урядові електронні послуги цього сайту вирізняються психологічно обґрунтованим підбором логотипів та банерів, доступністю пошукової системи, що забезпечує до звичок діяти згідно суспільних норм та запроваджуваних урядом програми розвитку позитивне ставлення громадян та «м'який» вплив на формування розуміння, сприяє стрімкому росту його користувачів, особливо молоді.

Для споживачів урядовий портал Великобританії (www.direct.gov.uk) забезпечує надання спектру різноманітних послуг у одному місці: довідки з будь-яких питань: від прогнозу погоди до подання заявки на отримання стипендії на навчання або водійських прав (в тематичному багаторівневому каталозі послуг розміщені відповіді), вільного онлайн отримання вичерпної інформації про роботу уряду. Ресурс розроблено у формі глосарію послуг, довідкового блогу з тематичними розділами (з використанням прямих посилань 67 на Інтернет-ресурси для підприємців та дітей, зручної навігаційної системи, простих графічних елементів).

З метою забезпечення організації мережі громадської дипломатії, громадської підтримки урядової політики, комунікації усі урядові структури Великобританії здійснюють заходи щодо розширення в Інтернет-просторі своєї присутності. Зокрема, Міністерство зовнішніх справ присутнє на декількох популярних веб-сайтах соціальної мережі, таких як Twitter (мікроблоги), YouTube (відео кліпи), Flickr (фотографії). Місцеві органи влади здійснюють аналогічні заходи. Зокрема, Департамент комунікації місцевої ради м. Ессекса окрім дуже деталізованого веб-сайту (www.essex.gov.uk/) має і інші веб-ресурси: онлайн-консультації з громадськістю (www.essexcc.gov.uk/vip8/ecc/ECCWebsite/dis/); «compact» - угода між місцевою владою та громадськістю (www.essexcc.gov.uk/vip8/ecc/ECCWebsite/dis/; www.essex.gov.uk/pledges/); блог лідерів ради (www.lordhanningfield.essexcc.gov.uk/roller/).

Висновки до розділу 1.

Досвід країн Європи у процесі вдосконалення механізмів інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади показує, що інформаційно-комунікаційне забезпечення ЦОВВ в даний час є одним з найбільш нагальних і, в той же час, одним з найскладніших завдань. Причинами цього є: збільшення потоків зовнішньої та внутрішньогалузевої інформації; зростання необхідності підвищення ефективності механізмів державного управління на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає інформаційні системи і ресурси, а також засоби, які забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням і організаціями в рамках надання державних послуг; необхідність формування сприятливого інформаційного середовища для залучення інвестиції та розвитку економічного потенціалу території; формування сприятливого іміджу влади на основі здійснення масштабного діалогу між ЦОВВ та громадськістю з використанням ефективних комунікацій, механізмів зворотного зв'язку.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РОЗВИТКУ СТАЛОГО ДЕМОКРАТИЧНОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Державна політика у сфері відкритих даних в умовах сталого врядування в Україні

Інформація є головним предметом і результатом управління та одним з «найважливіших інструментів управління будь-яким закладом або установою, тому вона має особливе значення й для публічного управління. Забезпечення доступу до інформації є вкрай важливим для прозорості, доброчесності та підзвітності державних органів влади. Відкрита діяльність органів влади позитивно впливає на сталий розвиток суспільства та сприяє досягненню Порядку денного до 2030 року. Завданнями Стратегії реформування державного управління у сфері підзвітності органів влади є: запровадження чіткого розподілу повноважень, функцій та відповідальності між органами виконавчої влади, створення ефективної системи їх підзвітності та взаємодії; вдосконалення внутрішньої структури органів виконавчої влади, забезпечення її раціональної побудови і спроможності ефективно виконувати свої функції; забезпечення вільного доступу до інформації про органи виконавчої влади та їх діяльність у зручній формі» [21].

Серед широкого спектру інструментів демократичного врядування найчастіше у містах використовують: відкриті дані, у тому числі і відкриті бюджети; онлайн-трансляції пленарних засідань сесій та виконкомів; електронні консультації; громадські слухання онлайн; е-голосування; розсилки корисної інформації; платформи взаємодії (контактні центри); бюджети участі або громадські бюджети онлайн; та сервіс е-петицій. До основних цілей політики відкритих даних відносять: забезпечення реалізації права особи на доступ до інформації, здійснення господарської діяльності, стимулювання інновацій, забезпечення в діяльності органів влади прозорості. Розвиток відкритих державних даних в Україні передбачає шлях до розвитку нової

«цифрової» індустрії для України - індустрії відкритих даних та підвищення ефективності роботи державних установ, прозорості, відкритості.

Перші кроки в напрямку впровадження практик відкритих даних Україна зробила в 2015 році:» внесено відповідні зміни до законодавства та прийнято рішення про долучення до Міжнародної Хартії Відкритих Даних. Базові технологічні та законодавчі передумови для розвитку відкритих даних створено в Україні у 2015 році, також започатковано відповідні Інтернетпортали відкритих даних. Перша версія єдиного державного веб-порталу відкритих даних data.gov.ua запрацювала у січні 2016 року. На порталі на сьогодні зареєстровано близько 840 органів влади. У лютому 2016 року з метою забезпечення комплексного розвитку в Україні затверджено дорожню мапу розвитку відкритих даних, яка передбачає виконання 41 завдання за 5 напрямками» [30].

У щорічному звіті Європейського порталу даних (EDP) «у 2020 році опубліковано результати рівня розвитку сфери відкритих даних України. За оцінкою було визначено, що Україна посіла 17 місце в рейтингу, в 2021 році - 6 місце в рейтингу, набравши 2447 балів із 2600 можливих та продемонструвавши рівень зрілості сфери відкритих даних на рівні 94%, при цьому середній показник зрілості сфери у Є вропі становить 81%. У першу п'ятірку країн рейтингу увійшли Франція, Ірландія, Іспанія, Польща та Естонія. Разом з Болгарією, Грецією, Італією, Кіпром, Латвією, Литвою, Нідерландами, Німеччиною, Словенією, Фінляндією, Хорватією і Швецією Україна показала стрімкий ріст у сфері відкритих даних завдяки фінансуванню міжнародними донорами, що дозволяє швидкими темпами боротися з корупцією завдяки відкритості та прозорості інформації для всіх. В 2022 р. цей показник ще зріс і Україна посіла 2 місце серед 35 країн світу» [31].

Окрім країн ЄС і Європейської асоціації вільної торгівлі та Великобританії, в дослідженні взяли участь країни Східного партнерства, серед яких і Україна. Оцінювалась державна політика, функціонал національного порталу відкритих даних, якість наборів та вплив відкритих даних (рис.2.1.).

«Україну віднесли до категорії швидкого розвитку разом із Болгарією, Грецією, Італією, Кіпром, Латвією, Литвою, Нідерландами, Німеччиною, Словенією, Фінляндією, Хорватією і Швецією» [32].

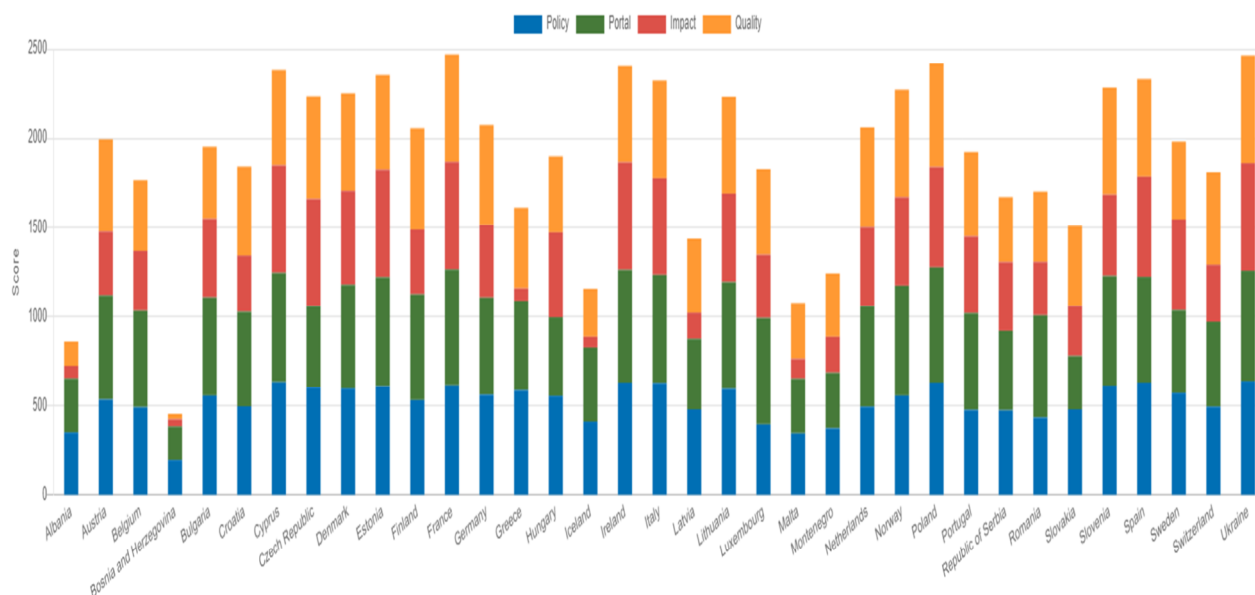


Рис.2.1. Результати Open Data Maturity Report 2022 [31]

За показником «державна політика» Україна отримала 640 балів. Результат України відповідає країнам ЄС, де середній показник – 95%. Аналізувалась відповідність законодавства міжнародним стандартам, державна стратегія щодо розвитку сфери відкритих даних на національному та місцевих рівнях, а також те, які ініціативи впроваджуються для розвитку навичок державних службовців, що працюють із даними, та спільноти щодо використання цих даних.

Оцінка країни за «показником «єдиний державний веб-портал відкритих даних» становить 617 балів, або 97%. Результат України – вищий за середній рівень країн ЄС у 89%. Дослідники високо оцінили функціонал національного порталу <https://data.gov.ua/>, сталість його розвитку, частоту оновлень даних на порталі, а також рівень його використання. В 2021 році кількість користувачів порталу збільшилась у півтора рази і становила понад 1 млн. користувачів, в 2022 році – у два рази та становить більше 2 млн. користувачів» [33].

Показник «вплив відкритих даних у різних сферах - економічна, державне врядування, соціальна, екологічна» «оцінено в Україні в 600 балів, або 95% (результат вищий за середній рівень країн ЄС - 82%). Балів Україні додали проєкти на основі даних, зокрема і переможці національного конкурсу Open Data Challenge, які активно розвивають свої рішення, а також проводять якісні дослідження щодо впливу відкритих даних, зокрема у будівельній сфері, будівництва та ремонту доріг, охорони здоров'я, які проводяться Міністерством цифрової трансформації та міжнародним проєктом USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS»» [33].

За показником «якість даних, що публікуються на порталі, їх відповідність до міжнародного DCAT-AP стандарту» Україна отримала 606 бали, або 97% (показник вищий, ніж середній рівень у країнах ЄС - 85%).

Державна політика у сфері відкритих даних є «достатньо ефективною, що підтверджується позитивною динамікою розвитку сфери відкритих даних: публічною інформацією у формі відкритих даних регулярно користуються мільйони людей, а кількість публікацій нових наборів відкритих даних зростає» [33].

Впровадження законодавства щодо відкритих даних в 2015 році дало «значний поштовх до розвитку цього ринку – більша частина наявних продуктів створена саме в останні роки. Загальна кількість наборів даних станом на 01.01.2021 - 53379, станом на 01.01.2022 - 67001» [34]. (рис.2.2.).

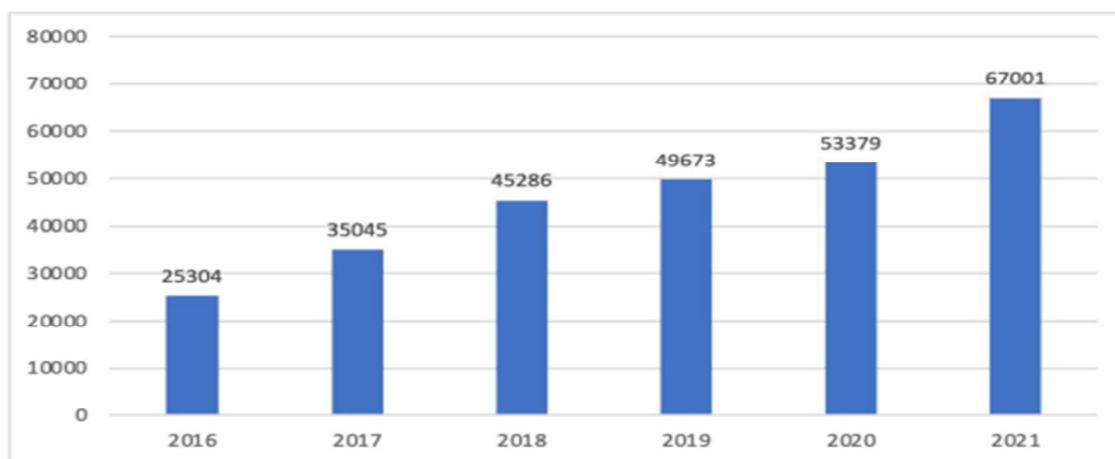


Рис. 2.2. Загальна кількість наборів відкритих даних

Популярними наборами даних в 2020-2022 рр. залишались «відомості про транспортні засоби та їх власників, дані диного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Єдиного державного реєстру судових рішень за 2020 рік» [34].

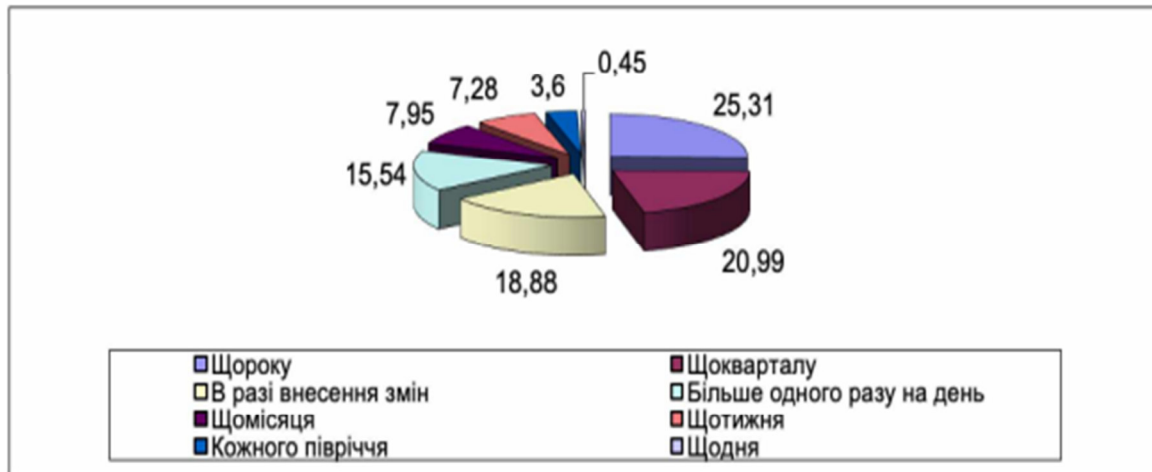


Рис. 2.3. Частота оновлення даних в 2022 році, % [34]

Разом з тим вкрай низькою є якість оприлюднених державними установами даних. Актуальним у даний час є приєднання України до міжнародної Хартії відкритих даних, метою якої є використання міжнародного досвіду, розробка стандартів, міжнародна співпраця. Сприяння економічному зростанню, боротьба з корупцією по всьому світу, поширення демократії є цілями Хартії. «Хартія визначає шляхи розвитку відкритих даних для країни та 6 головних принципів. Драйвером економічних можливостей у сучасному світі, інструментом підвищення ефективності та прозорості державних установ є відкриті дані. Активні представники та нова індустрія будуть формувати запит на відповідні дані, і тому питання «розкачки» відомств може буди знято суто економічним шляхом. З часом така стратегія приведе до формування стійкої державної культури відкритих даних. Завданням громадських організацій, бізнесінкубаторів є розвиток та стимулювання законодавчих ініціатив в цій сфері. У державному секторі вони і є ключовими «агентами змін» щодо відкритих даних. У 2011 році Україна приєдналася до Партнерства «Відкритий Уряд» і ухвалила закон про доступ до публічної інформації, який став суттєвим кроком у напрямку прозорого та підзвітного державного управління, протидії

корупції та реалізації Цілей сталого розвитку. Доступ до інформації, розпорядником якої є державні органи влади, є принципово важливим для забезпечення прозорості, доброчесності та широкої участі громадськості у прийнятті рішень» [36].

У 2019 році Україна вже вдруге разом з десятима іншими країнами (Канада, Індонезія, Монголія, Пакистан, Сербія, С'єрра-Леоне, ПАР, Танзанія та Туніс) «взяла участь в оцінці впровадження індикатору 16.10.2 Цілі сталого розвитку № 16, яку проводить міжнародна мережа FOIANet. Складова Цілі 16, індикатор 16.10 має на меті забезпечити доступ до публічної інформації та захистити основоположні свободи відповідно до національного законодавства та міжнародних угод. Ця оцінка засвідчила відчутний прогрес, який здійснила Україна з 2011 р., зокрема посилення антикорупційних заходів, які сприяють прозорості та демократичному врядуванню. Результати оцінки також виявили деякі виклики, на які має відреагувати Україна, аби досягти стабільних результатів у цій сфері» [23].

Аналіз розкриття та доступу до публічної інформації ЦОВВ показав, що «з 2018 року по 2022 рік запитувачі надіслали до органів виконавчої влади 387066 запитів, у тому числі до міністерств - 159851 (що складає 41,3% від загальної кількості), до інших центральних органів виконавчої влади - 150068 (38,8%), до місцевих органів виконавчої влади - 77147 (19,9%) запитів» [35]. (рис.2.4.). На адресу Кабінету Міністрів та його Секретаріату за аналогічний період надійшло 19267 запитів на інформацію.

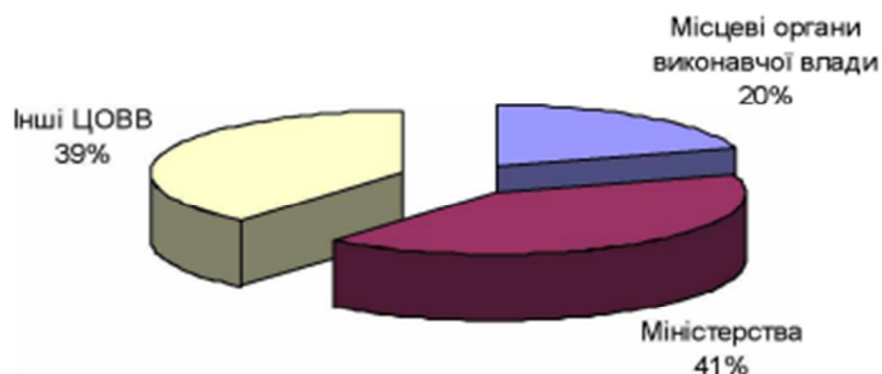


Рис.2.4. Кількість запитів, отриманих органами виконавчої влади

За минулий період 2017-2021 рр. «до органів виконавчої влади надійшло 294915 запитів, у тому числі до міністерств - 136765 (що складало 46,4% від загальної кількості), до інших центральних органів виконавчої влади - 97033 (32,9%), до місцевих органів виконавчої влади - 61117 (20,7%) запитів., що свідчить про поступове збільшення запитів від громадськості до ЦОВВ. Найбільша кількість запитів була отримана Міністерством внутрішніх справ (69171), Національною поліцією (43084), Пенсійним фондом України (15984), Адміністрацією Державної прикордонної служби (15885), Міністерством юстиції України (14240), Державною фіскальною службою (14037), Державною службою статистики (13111), Міністерством охорони здоров'я (11434), Міністерством соціальної політики (10487), Міністерством освіти і науки (8356), Міністерством оборони (6711), Міністерством захисту довкілля та природних ресурсів (6478), Міністерством економіки (5340), Державною службою з питань геодезії, картографії та кадастру (5131), Антимонопольним комітетом (5075), Міністерством розвитку громад та територій (5057)» [35] (рис.2.5.).

Із загальної кількості отриманої органами виконавчої влади кореспонденції, в якій автори посилалися на Закон України «Про доступ до публічної інформації», зверненнями за змістом були 48405 листів, що становить 12,5%. Із них у міністерствах - 30802 звернень (що складає близько 19,3% від загальної кількості запитів, отриманих міністерствами), у інших центральних органах виконавчої влади - 14379 (9,6%) та у місцевих органах виконавчої влади - 3224 (4,2%) [35]. (рис. 2.6.).

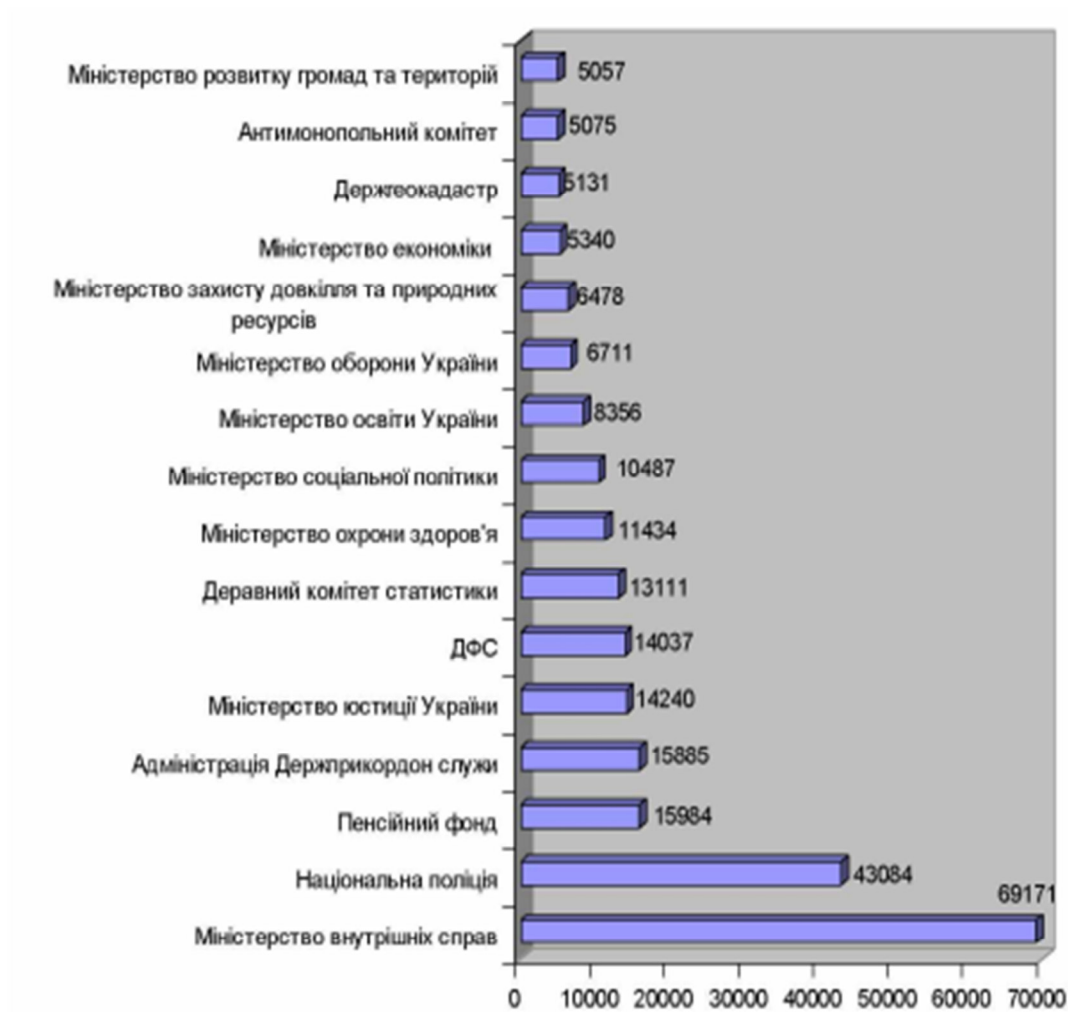


Рис. 2.5. Органи виконавчої влади, які отримали найбільшу кількість запитів на інформацію за 2018-2022 рр.

Із 387066 запитів, отриманих органами виконавчої влади з посиланням на Закон України «Про доступ до публічної інформації»: 180450 надійшло електронною поштою (46,6% від загальної кількості), 154657 - поштою (40%). 5755 - факсом (1,5%). 4284 - телефоном (1,1%). Значна кількість запитів на інформацію надійшла іншими каналами, наприклад, під час особистих прийомів або передавалася особисто працівникам підрозділів, відповідальних за організацію доступу до публічної інформації у спеціально визначених місцях. Кількість таких запитів складає 41920 (10,8%).

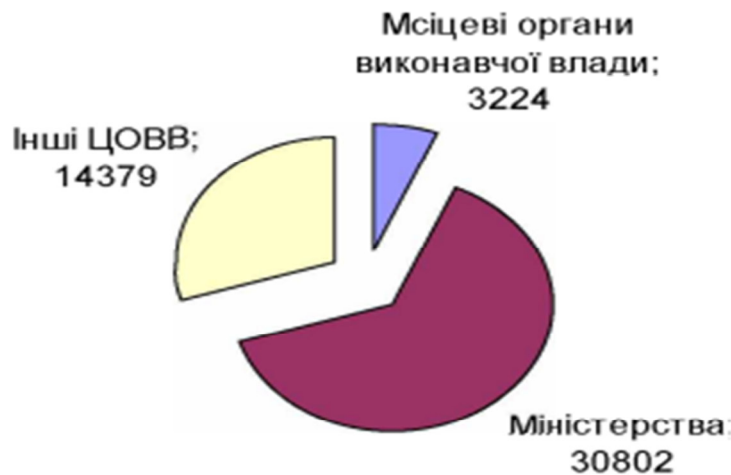
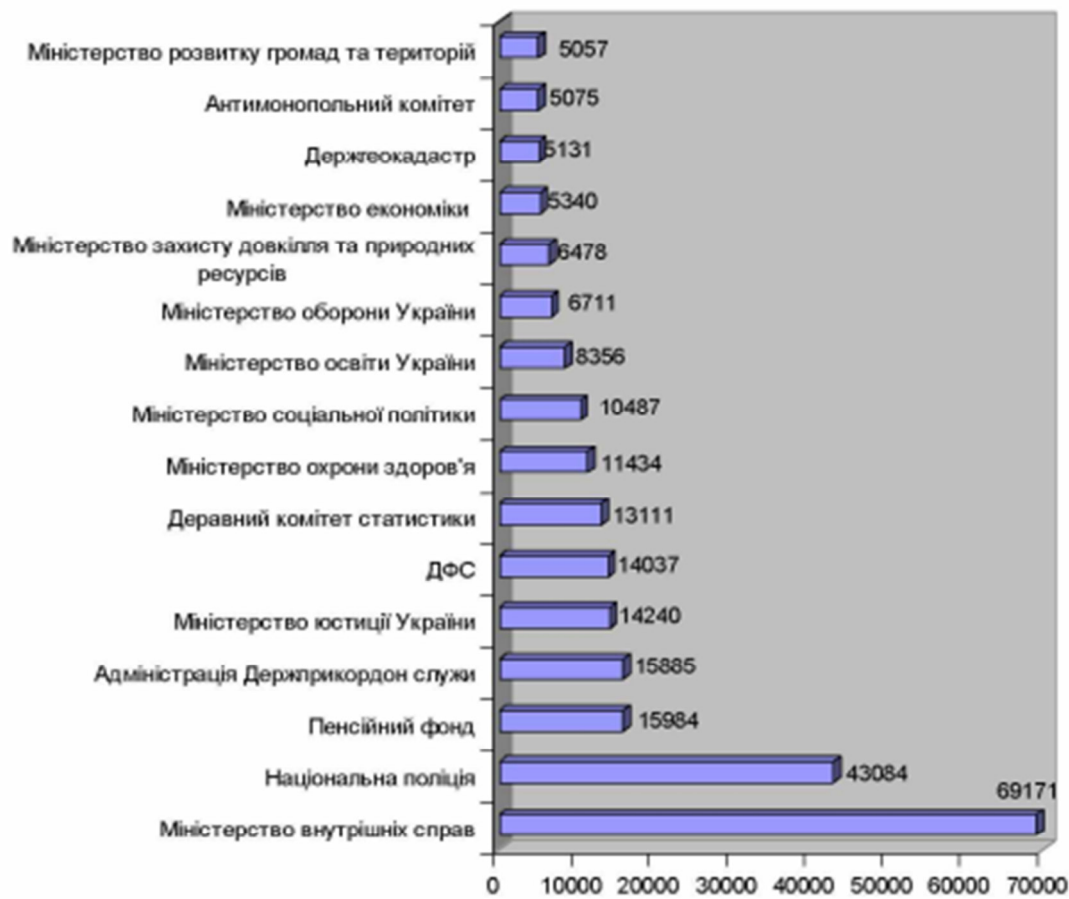


Рис. 2.6. Співвідношення отриманих органами виконавчої влади запитів на інформацію та кореспонденції, у якій автори посилалися на Закон України «Про доступ до публічної інформації» за період 2018-2022 рр.

Отже, за період з 2018-2022 рр. електронною поштою отримано на 6,6% більше запитів, ніж звичайною поштою. Електронна пошта була найбільш поширеним каналом надходження запитів у центральних 66261 (44,1% від загальної кількості запитів, отриманих центральними органами виконавчої влади) та місцевих органах виконавчої влади - 44686 (57,9%). Міністерства отримали за допомогою поштового зв'язку більше запитів (72840 (45,6%) ніж електронною поштою (69503 (43,5%).

У Секретаріаті Кабінету Міністрів «найпоширенішим каналом отримання запитів на інформацію є електронна пошта - 11587 запитів (60,1% від загальної кількості запитів, які надійшли до Секретаріату Кабінету Міністрів). В 2021 році переважну більшість запитувачів цікавила інформація довідково-енциклопедичного характеру (62,9% від загальної кількості), правова інформація (11,3%), інформація про фізичну особу (1,9%), статистична інформація (1,7%)» [35]. (рис.2.7)



70 60

Рис. 2.7. Структура запитів на публічну інформацію в 2018-2022 рр. за тематикою

Із 387066 запитів, отриманих органами виконавчої влади в 2018-2021 рр., від фізичних осіб надійшло «250256 запитів (64,6%), від юридичних осіб - 83990 (21,7%), від представників ЗМІ - 28059 (7,3%), від об'єднань громадян без статусу юридичної особи - 24761 (6,7%). За 2017-2020 рр. від фізичних осіб до органів виконавчої влади надійшло 64,2%, від юридичних осіб - 22%, від представників ЗМІ та від об'єднань громадян без статусу юридичної особи - по 6,9%. Найбільше запитів на інформацію надійшло з м.Києва, Дніпропетровської, Харківської, Львівської, Одеської, Запорізької та Київської областей» [35] (рис.2.8.).

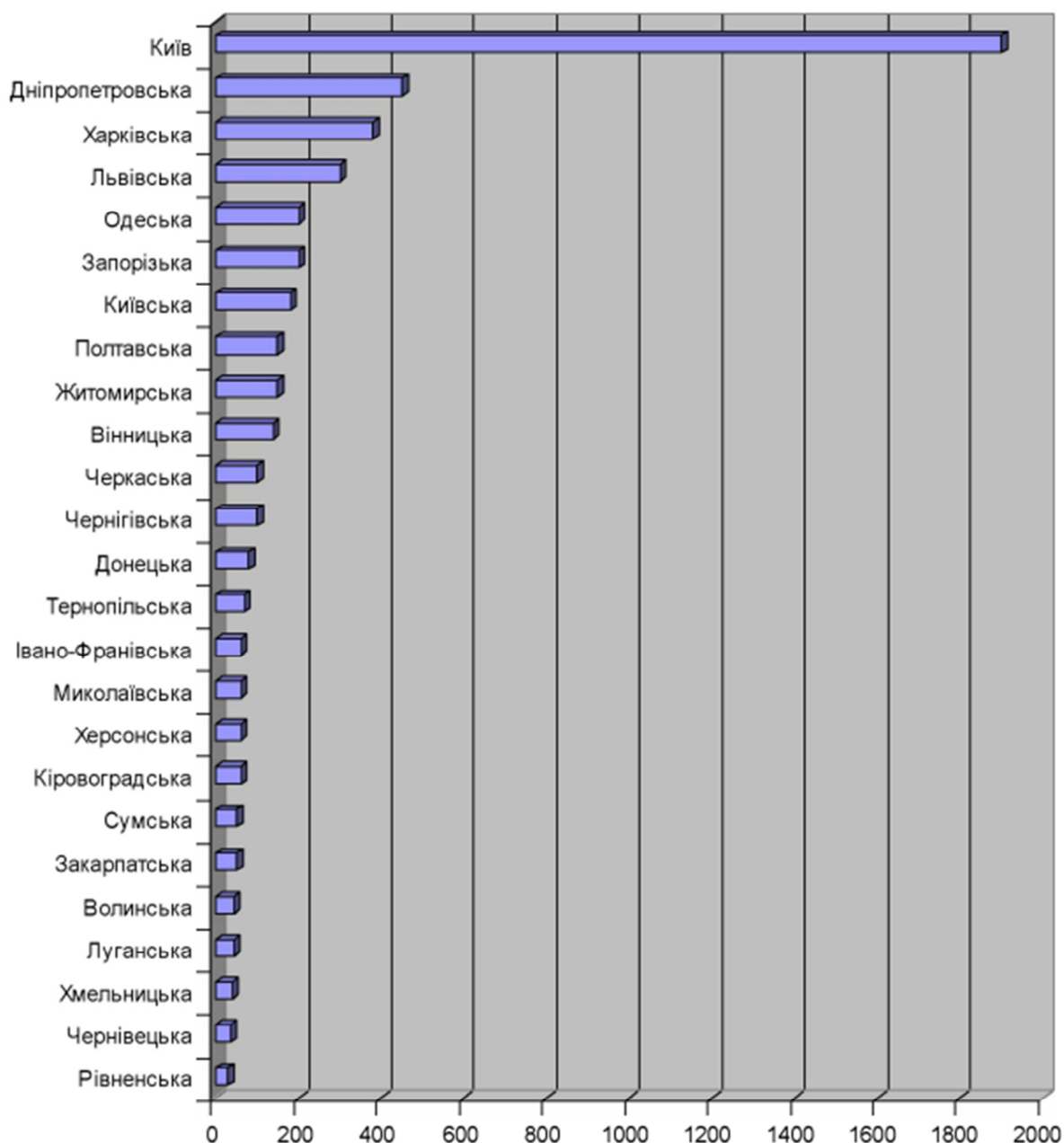


Рис. 2.8. Динаміка надходження запитів на інформацію за регіонами

76% органів виконавчої влади розміщують набори даних на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних. Органи виконавчої влади оновлюють інформацію у наборах даних найчастіше по мірі внесення змін, щомісячно та щоквартально. Набори даних органи виконавчої влади розміщують у таких форматах: XLS(X), DOC(X), PDF, JSON, (X)HTML, 7z, JPG (JPEG), CSV, ZIP, ODT, TIFF, RTF, TXT, ODS.

Станом на грудень 2022 року в «15,7% органів виконавчої влади функціонують окремі структурні підрозділи. 50,6% органів виконавчої влади мають структурний підрозділ у складі відділу/управління/департаменту, а у 33,7% - визначені відповідальні особи» [135] (рис.2.9.).

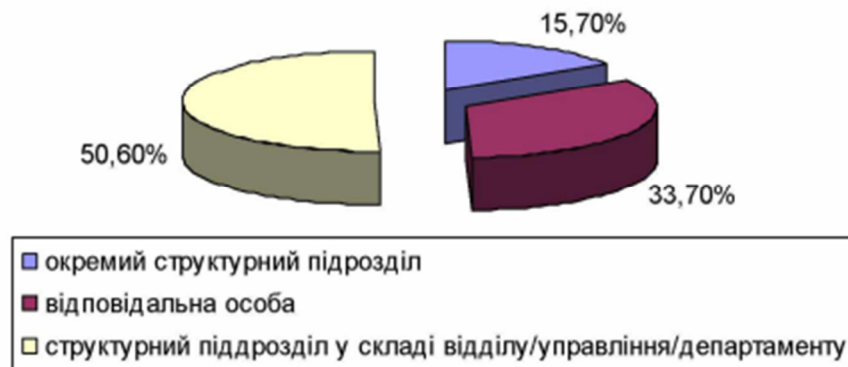


Рис.2.9. Організація роботи із запитами на інформацію в органах виконавчої влади

У 93% органів виконавчої влади функціонує система обліку публічної інформації. 82% органів оприлюднили систему обліку публічної інформації на власних веб-сайтах.

Більшість розпорядників інформації ведуть електронний облік запитів на інформацію. Органи виконавчої влади оприлюднюють щомісячні, щоквартальні, щотижневі та щорічні звіти про опрацювання запитів на інформацію.

Органами виконавчої влади в 2018-2022 рр. отримано 955 скарг від фізичних та юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи про порушення, на думку авторів, органами влади Закону України «Про доступ до публічної інформації». До Кабінету Міністрів та його Секретаріату за аналогічний період надійшло 903 скарги про порушення, на думку авторів, органами влади Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Із загальної кількості запитів (387066) органами виконавчої влади запитувачам було надіслано 15291 (3,9% від загальної кількості запитів) відмова у задоволенні запиту на інформацію. Із них:

10649 (2,7 % від загальної кількості) відмов у задоволенні запиту було надано органами виконавчої влади у зв'язку з тим що вони не були розпорядниками запитуваної інформації;

4642 (1,2%) відмов запитувачі отримали у зв'язку з тим що запитувана ними інформація мала обмеження доступу, а саме:

66(0,02%) запитів стосувалися таємної інформації, 3587 (0,92%) - конфіденційної, 989 (0,26%) - службової [35].

За даними органів виконавчої влади на адресу їх установ надійшло 236 звернень представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини стосовно порушення ними законодавства у сфері доступу до публічної інформації. Із них: 80 - до міністерств, 100 - до центральних та 56 - до місцевих органів виконавчої влади.

Відкрито «424 судових позови про недотримання законодавства у сфері доступу до публічної інформації. Із них: 145 - до міністерств, 244 - до центральних та 35 - до місцевих органів виконавчої влади. Із 424 судових позовів щодо порушення органами виконавчої влади Закону України «Про доступ до публічної інформації» було задоволено, у 316 випадках відмовлено у відкритті провадження у справі, 28 позовних заяв знаходяться на розгляді у судах» [35].

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» органи виконавчої влади мають забезпечувати своєчасне оприлюднення проектів рішень, що підлягають обговоренню. Органами виконавчої влади було оприлюднено 32691 проект рішень. З них: 8792 проекти винесли на обговорення міністерства, 4809 - інші центральні та 19090 місцеві органи виконавчої влади

В 2022 р. регіональними координаторами взаємодії з громадськістю Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини в областях був проведений моніторинг діяльності органів місцевого самоврядування, проведеного щодо належного виконання вимог законодавства про доступ до публічної інформації за такими напрямками: «1. Подання електронною поштою

інформаційних запитів з метою отримання звітів про надання інформації у відповідь на запити. 2. Подання запитів електронною поштою з метою отримання інформації про особу, відповідальну за роботу спеціальної електронної скриньки на офіційному домені розпорядника, посадову інструкцію такої особи та оцінки належної роботи спеціальної електронної скриньки на офіційному домені розпорядника. 3. Подання усного (телефоном) запиту з метою оцінки забезпечення належної роботи спеціальних телефонних номерів для прийому запитів, отримання інформації про особу, відповідальну за роботу спеціальних телефонних номерів для прийому запитів розпорядника, посадову інструкцію такої особи. 4. Проведення моніторингу офіційних веб-сайтів за методологією, затвердженою Секретаріатом Уповноваженого. 5. Подання запитів та оцінка щодо стану розробки та запровадження внутрішніх розпорядчих актів, які б забезпечували створення, оприлюднення та оновлення наборів відкритих даних (загальних та спеціальних для кожного конкретного розпорядника), передбачених Постановою Кабінету Міністрів України. 6. Подання запитів щодо щорічної самооцінки по відкритих даних. 7. Проведення моніторингу Єдиного державного веб-порталу відкритих даних (<https://data.gov.ua/>), Єдиного веб-порталу використання публічних коштів (<https://spending.gov.ua>)»[39].

Більшість розпорядників використовують для надсилання відповідей на запити електронні скриньки, зареєстровані на доменне ім'я офіційного вебсайту розпорядника. Зафіксовані випадки надсилання відповідей на запити із особистих електронних скриньок, зареєстрованих на загальнодоступних поштових сервісах (рис.2.10.). Якість обробки запитів ЦОВВ, поданих електронною поштою в 2022 році, забезпечено повністю в 96 % обласних рад, 83% містах-обласних центрах та 71% містах-районних центрах. Частково забезпечено якість обробки запитів, поданих електронною поштою в 2022 році, 4% обласних рад, 17% містахобласних центрах та 29% містах-районних центрах.



Рис. 2.10. Якість обробки ЦОВВ запитів, поданих електронною поштою, % [40]

Якість обробки усних запитів ЦОВВ забезпечено повністю в 75% обласних рад та містах-обласних центрах та 58% містах-районних центрах. Частково забезпечено якість обробки усних запитів 8% обласних рад та містах-обласних центрах та 21% містах-районних центрах. Повністю відсутня обробка усних запитів в 17% обласних рад та містах-обласних центрах та 21% містах-районних центрах. Така ситуація свідчить про низький рівень обізнаності відповідних посадових осіб з вимогами законодавства про доступ до інформації та необхідність проведення освітніх заходів.

2.2. Аналіз впровадження інструментів електронної демократії

Сталий розвиток демократичного врядування вимагає належного дотримання принципів прозорості та підзвітності з боку влади. Сайти органів місцевого самоврядування та центральних органів влади та, які спрощують доступ громадян до державних послуг та відкритих даних, виконують функцію інформування суспільства про діяльність органів влади, відіграють в Україні ключову роль у функціонуванні е-демократії.

Електронна демократія на місцевому рівні представлена низкою спеціалізованих сервісів, сайтами місцевих рад. Про якість веб-сайту можна судити за етапом, на якому знаходиться його наповнення: інформування громадян; зворотний зв'язок; транзакції; інтерактивні інтегровані послуги; електронна система державного управління; електронна система волевиявлення та електронне судочинство.

Аналіз офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування показав, що протягом останніх років спостерігається тенденція до збільшення їх кількості та інформаційної наповненості. Серед найбільш успішних прикладів – сайт «Панель міста» Львівської міської ради, Контактний центр Києва 1551, віртуальна приймальня мера в Івано-Франківську, тощо. Також портал «Відкрите місто», до якого підключені 50 міст в Україні, забезпечує ефективну взаємодію між місцевою владою та громадянами.

Станом на 31 січня 2022 р. свої офіційні веб-сайти відповідно до вимог уніфікованих стандартів привели 23 ЦОВВ, що становить 30 % [40]. Веб-сайт Київської міськдержадміністрації (www.kmv.gov.ua) здійснює розсилку оголошень про проведення інвестконкурсів, надає правову допомогу та консультації киянам у скрутній ситуації, консультується з користувачами щодо потреби запровадження нового розділу чи теми для обговорення на сайті. Крім того, запроваджено рубрики «Реагування на критику ЗМІ» (www.kmv.gov.ua/answers.asp), «Діалог з киянами» (www.hkmv.gov.ua/static.). Для забезпечення з користувачами зворотного зв'язку ряд місцевих адміністрацій запровадили на сайтах форуми, Інтернет-конференції, чат.

Проте для підвищення їх популярності серед користувачів та ефективності необхідно як здійснити заходи щодо ресурсного забезпечення взаємодії (у т. модераторами), так і чітко регламентувати відповідні їх форми на основі правил електронної етики.

Реорганізація у call-center міської диспетчерської служби, який забезпечить швидке у будь-який час реагування на телефонні звернення мешканців м. Львова, кроки щодо створення за європейськими стандартами Центру обслуговування мешканців здійснюються у міській раді м. Львова.

Інститут громадянського суспільства розробив методику для оцінювання веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Проведений моніторинг вебсайтів 25 обласних та 50 міських рад показав, що вони потребують удосконалення, бо мають низку недоліків [62]:

– офіційні Інтернет-представництва органів місцевого самоврядування мають різноманітну структуру розміщення інформації. Працюючи з різними сайтами, важко швидко зорієнтуватися, де саме знаходиться необхідна інформація;

– деякі сайти мають складну структуру розділів та підрозділів. Під час завантаження головної сторінки таких сайтів неможливо побачити всі наявні тематичні підрозділи та зрозуміти місцезнаходження певної інформації;

– не на всіх сайтах наявна пошукова система;

– не на всіх сайтах впроваджено інструмент зворотного зв'язку «Електронна приймальня запитань громадян» або «Надіслати запитання голові міської ради». Іноді важко знайти поштову електронну адресу ради;

– на головних сторінках сайтів новини подають як єдиний перелік повідомлень, у такому разі в них важко зорієнтуватися, іноді немає змоги переглянути архів новин;

– найслабшим місцем інформаційної наповненості сайтів є відсутність документів, що стосуються роботи органів місцевого самоврядування.

Більшість проаналізованих сайтів органів місцевого самоврядування знаходяться «на переході від першого етапу «Розміщення інформації» до другого етапу «Зворотний зв'язок». Більшість міст використовують 2-3, рідше 5-6 інструментів зворотного зв'язку із громадськістю. Здебільшого на вебсайтах розміщені форуми для обговорення актуальних проблем, проводиться опитування відвідувачів про роботу сайту, є змога відправити запитання й одержати відповідь» [43].

Однією із найбільш відчутних проблем є відсутність уніфікованих підходів до структури та змісту офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Це значно погіршує навігаційну доступність інформації а також ефективність оприлюднення інформації, одночасно збільшуючи кількість запитів на доступ до інформації та навантаження на працівників розпорядника.

Значна кількість розпорядників не оприлюднює належним чином інформацію про свої структурні підрозділи та розподіл компетенцій між цими

підрозділами. Розпорядникам слід також оприлюднювати інформацію про засоби для подання запитів до таких структурних підрозділів (електронні скриньки для прийому запитів, спеціальні телефони для прийому запитів та адреси спеціальних місць для ознайомлення запитувачів з документами). Переважна більшість офіційних сайтів розпорядників не містить інформацію (або містить недостатню чи застарілу інформацію) про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації.

Значна кількість розпорядників не оприлюднюють належним чином інформацію про свої структурні підрозділи та розподіл компетенцій між цими підрозділами. Деякі ради, які стали об'єктом моніторингу, не розміщують проектів своїх рішень на офіційних веб-сайтах вчасно та в повному обсязі. Інформація про порядок денний засідань колегіальних органів часто не супроводжується посиланнями на проекти актів, що плануються до розгляду, а містить лише їх назви. Лише у частини розпорядників належним чином розроблені та затверджені документи, які передбачають чіткий порядок оприлюднення та оновлення інформації у форматі відкритих даних на власному веб-сайті розпорядника і на діючому державному порталі відкритих даних. Рівень оприлюднення наборів даних розпорядниками обласного рівня діючого державного веб-порталу відкритих даних залишається стабільно низьким. Середній відсоток оприлюднення наборів відкритих даних у 2022 році склав: для міст-обласних центрів – 51%, для обласних рад – 22 %, для містрайонних центрів – 25%.

Оцінка оприлюднення інформації на «офіційних веб-сайтах розпорядників регіонального рівня» дещо збільшилася у 2021 році порівняно з 2020 (з 57% у 2020 році до 62% у 2021 році) та залишилася незмінною у 2022 році порівняно з 2021 роком (62% у 2021 та 2022 році). Щодо оприлюднення інформації у форматі відкритих даних, оцінка значно зросла у 2021 році порівняно з 2020 (з 11% у 2020 році до 30% у 2021 році) після проведення

Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини моніторингу стану оприлюднення наборів відкритих даних та вжиття заходів реагування» [40]. Попри складні умови 2022 року, місцевими органами влади було впроваджено різноманітні канали електронного зв'язку для забезпечення доступу громадян до засідань (ZOOM, Microsoft Teams, Youtube). Це збільшило прозорість роботи місцевих рад та інших колегіальних органів на місцевому рівні, а доступ громадян до громадських слухань став ширший через проведення їх онлайн.

Динаміка звернень до обласної державної адміністрації (ОДА) через Інтернет (електронна пошта або форма на сайті) – один із найбільш яскравих прикладів цифровізації в Україні. У більшості досліджених областей відбулось значне збільшення використання Інтернету з цією метою (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка звернень до ОДА протягом 2022 року в порівнянні з 2021 роком

ОДА	Динаміка усних звернень	Динаміка письмових звернень	Динаміка Інтернет звернень
Вінницька	204%	-24%	78%
Дніпропетровська	-71%	2%	47%
Донецька	81%	22%	19%
Житомирська	-80%	-18%	-12%
Київська	59%	-8%	59%
Луганська	-87%	-45%	371%
Львівська	-19%	-21%	225%
Одеська	58%	3%	31%
Рівненська	171%	33%	21%
Тернопільська	-32%	-67%	164%
Хмельницька	-76%	21%	21%
Чернігівська	81%	53%	523%

*Джерело: [64].

В період 2021-2022 рр. саме цифрові способи комунікації між органами місцевого самоврядування і жителями показали найбільше зростання (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка звернень до міських рад обласних центрів протягом 2022 року в порівнянні з 2021 роком

Міська рада	Динаміка усних звернень	Динаміка письмових звернень	Динаміка Інтернет звернень
Вінниця	-44%	20%	39%
Дніпро	12%	-77%	48%
Краматорськ	-80%	3%	20%
Житомир	34%	-19%	39%
Сєверодонецьк	-31%	91%	-10%
Львів	16%	136%	379%
Одеса	15%	7%	15%
Рівне	-78%	-39%	1320%
Тернопіль	-47%	-23%	45%
Хмельницький	102%	18%	0%
Чернігів	-1%	179%	31%
м. Київ	-75%	31%	53%

*Джерело: [64].

Кількість електронних петицій у 2022 році зросла порівняно з попередніми роками і це може свідчити про те, що громадськість почала активніше працювати під час пандемії. Однак, реалізація петицій місцевою владою все ще незадовільна. За 2022 рік у більшості досліджених регіонів кількість поданих електронних петицій зменшилась у порівнянні з 2021 роком (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Динаміка електронних петицій у досліджених містах [64]

Міська рада	Динаміка електронних петицій
Вінниця	-33%
Дніпро	-46%
Краматорськ	-64%
Житомир	-85%
Сєверодонецьк	-19%
Львів	11%
Одеса	65%
Рівне	17%
Тернопіль	17%
Хмельницький	57%
Чернігів	-60%
м. Київ	32%

За 2022 рік виокремились міста-лідери з впровадження інструментів е-демократії. Серед обласних центрів до їх числа можна віднести: Київ, Луцьк, Львів, Дніпро, Чернівці, Хмельницький, Тернопіль, Івано-Франківськ, Харків.

На основі моніторингу офіційних веб-сайтів міських рад в обласних центрах і столиці України, порталів «Єдина система місцевих петицій», «Розумне місто», «Відкрите місто» та «Громадський проект» визначено регіональні відмінності щодо використання е-інструментів та е-порталів в обласних центрах України.

Інструменти е-демократії стають частиною життя все більшої кількості громадян. Очікується, що у майбутньому з їх допомогою відбуватиметься значний вплив на порядок денний місцевих органів влади, на долучення громадян до розвитку самоврядування у громадах та держави загалом, оскільки частка користувачів мережі Інтернет вже понад 50% і постійно збільшується. Для більшості громадян, незважаючи на заходи, що здійснюються у цій сфері, процеси прийняття та вироблення управлінських рішень, механізми участі у них громадськості, діяльність органів виконавчої влади залишаються непрозорими. Тому, впровадження цих інструментів в ЦОВВ є не тільки індикатором їх демократичності, а відтак й інвестиційної привабливості, але і стратегічним завданням уряду щодо зміцнення демократичного врядування.

2.3. Оцінка інформаційно-комунікаційного забезпечення в органах публічної влади

На сьогоднішній день впровадження нових ІКТ в практику публічного адміністрування є одним з важливих завдань сучасної державної політики України [65]. Під інформаційною системою розуміється сукупність технічного, програмного та організаційного забезпечення, а також персоналу, призначеного для того, щоб своєчасно забезпечувати суспільство належною інформацією [66].

Інформаційне забезпечення діяльності ЦОВВ – сукупність специфічних ресурсів, процесів і технологій, призначених для вирішення певних завдань.

Інформаційне забезпечення діяльності ЦОВВ здійснюється наданням необхідної інформації в потрібне місце на основі встановлених процедур із заданою періодичністю та передбачає створення найбільш сприятливих умов для ефективного поширення інформації.

Серед завдань інформаційного забезпечення діяльності ЦОВВ можна виділити: «задоволення інформаційних потреб; визначення та відбір джерел інформації; правильна інтерпретація і систематизація отриманих даних; перевірка достовірності, повноти і несуперечності даних; виключення дублювання інформації; представлення даних в єдиному і зручному для сприйняття форматі; багаторазове використання отриманої інформації; постійне оновлення даних» [87].

Найбільш важливими завданнями сучасного інформаційного забезпечення діяльності ЦОВВ є «організація інформації на всіх етапах її виникнення, перетворення, передачі і сприйняття, що забезпечує рішення необхідних завдань в системі управління. Таким чином, інформаційне забезпечення діяльності ЦОВВ здійснюється в рамках інформаційної системи установи (інформаційного контуру) шляхом використання недокументованої і документованої інформації, а також на основі неформалізованих (особистих) знань співробітників, за допомогою спеціальних технологій збору, передачі, зберігання, обробки і надання інформації» [93].

Комунікаційні технології органів державної влади базуються на інформаційно-комунікаційному інструментарії, який включає в себе технічні засоби, програмне забезпечення та інформаційні ресурси. В технічні засоби входять комп'ютерні, комунікаційні засоби і засоби аудіовізуальної фіксації. Цей програмний продукт включає не тільки програми функціонування комп'ютера, але і телекомунікаційних засобів, а також прикладні програми. Відповідно до призначення інформаційно-комунікаційних технологій органів державної влади їх підрозділяють на: технології підтримки прийняття рішень; вироблення управлінських рішень, автоматизоване прийняття або їх відхилення; технології автоматизації процесу вибору альтернатив; технології

обробки даних – для задач або інформації, яка постійно повторюється; технології управління; експертні системи – для вирішення проблем, які виникають, щоб уникнути конфліктних ситуацій, інформація про можливі шляхи вирішення, отримання певних консультацій, порад; технології автоматизованого офісу – для зв’язку працівників органів державної влади, для передачі, обробки, зберігання інформації.

Розглянемо досвід інформаційного забезпечення діяльності в ЦОВВ. З офіційної веб-сторінки Міністерства цифрової трансформації України (Мінцифри) з моменту створення сторінки ЦОВВ, можна виділити дві категорії публікацій:

1) за темами цифрового розвитку. До уваги в рамках даного розподілу на веб-сторінці бралися публікації, які стосуються таких тем цифрового розвитку, як «Електронне врядування», «Телекомунікаційні послуги та цифрова інфраструктура», «Електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація», «Кібербезпека», «Електронна торгівля та віртуальні активи», «Відкриті дані», «Цифрові навички», «Сервіс «Дія. Бізнес», «Електронна охорона здоров’я» «Інновації, інформаційно-комунікаційні технології та стартапи»;

2) в контексті результативності діяльності міністерства за характером інформації та темами цифрового розвитку. За кожним із тематичних напрямів в рамках даного розподілу виділяються три типи публікацій: з інформацією про діяльність міністерства, що носить підготовчий або допоміжний характер за тематичними напрямами в розрізі реалізації завдань; з інформацією про визначені важливі результати або досягнення в діяльності міністерства; в рамках тематичних напрямків з інформацією про існуючі виклики для реалізації завдань та/або майбутні плани міністерства за тематичними напрямами.

Розподіл інформації за темами цифрового розвитку (рис. 2.11.) показує, що з боку Мінцифри найбільша увага з моменту його створення приділялася таким напрямам, як «Інновації, ІКТ та стартапи» (10,4 % публікацій), «Цифрові навички» (18,7% публікацій) та «Електронне врядування» (20% публікацій), що

безпосередньо пов'язано з просуванням навчальної онлайн-платформи «Дія. Цифрова освіта», активною популяризацією мобільного застосунку та порталу державних послуг «Дія», популяризацією ініціативи «Smart City».

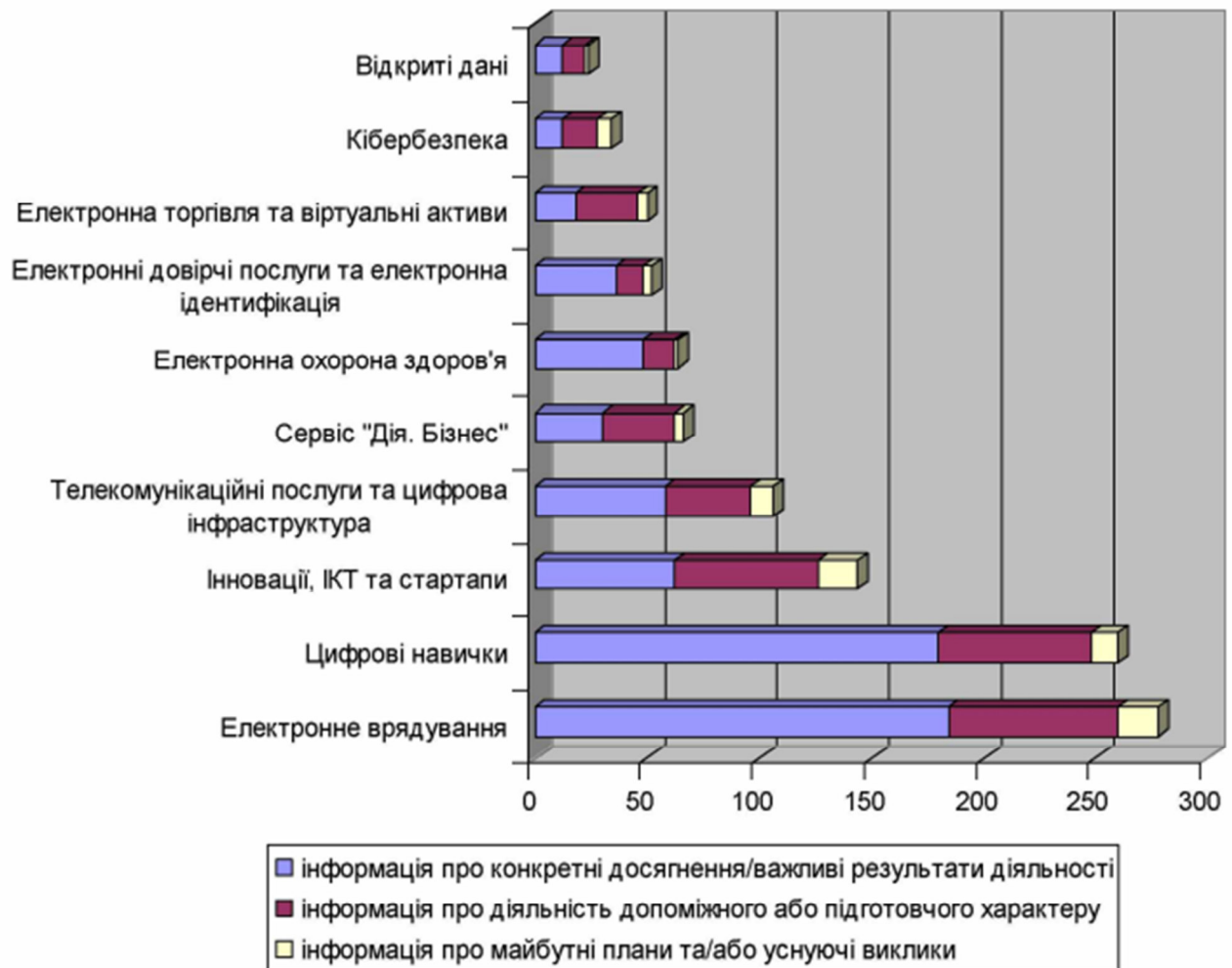


Рис. 2.11. Розподіл інформації на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України за темами цифрового розвитку [66]

Темам «Електронна торгівля та віртуальні активи» (3,6% публікацій), «Кібербезпека» (2,4% публікацій), «Відкриті дані» (1,7% публікацій) приділялася найменша увага.

Розподіл інформації на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України за темами цифрового розвитку (рис.2.12.) показує, що міністерство мало відношення до наступних найбільш результативних сфер діяльності: «Електронне врядування», «Телекомунікаційні послуги та цифрова

інфраструктура», «Цифрові навички», «Електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація», «Електронна охорона здоров'я».

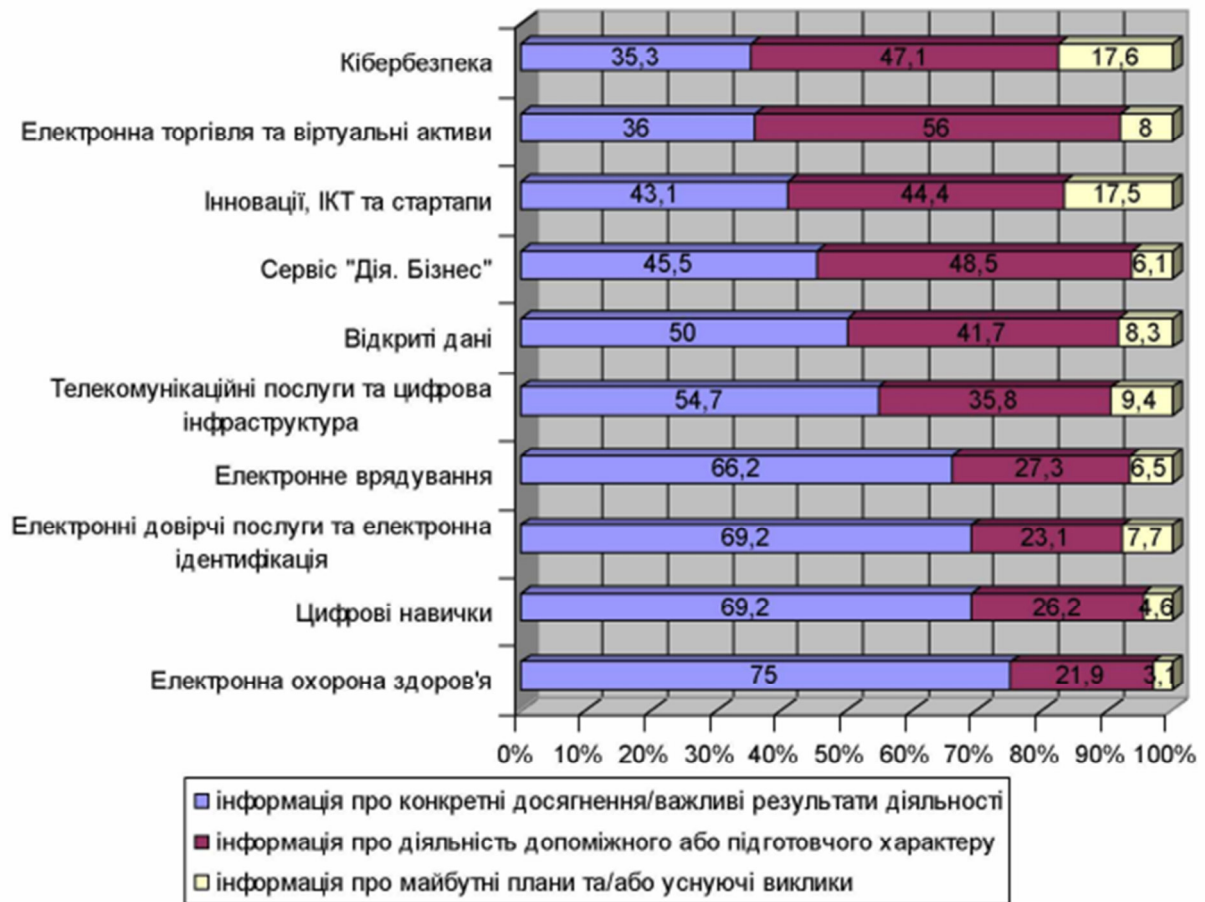


Рис.2.12. Розподіл публікацій за характером інформації в контексті результативності діяльності міністерства на офіційній веб-сторінці Міністерства цифрової трансформації України (відносні дані)

До найбільших досягнень Міністерства цифрової трансформації України від початку його діяльності відносять:

- запуск мобільного застосунку «Дія» та порталу державних послуг;
- випуск освітніх серіалів з розвитку цифрових навичок та запуск освітньої онлайн платформи «Дія. Цифрова освіта»;
- просування ініціативи «Дія City»;
- розподіл радіочастот у діапазоні 800-900 МГц та діяльність щодо вивільнення з метою збільшення географії покриття доступом до мережі Інтернет території країни з використанням технологій 5G та 4G;

- впровадження технології SmartГО; функціонування послуги «єМалятко»;
- для прийняття рішень із залученням бізнесу та громадськості започаткування традиції проведення мультистейкхолдерних консультацій;
- просування технології «блокчейн» та розвиток ринку криптовалют;
- сприяння розвитку сфери застосування штучного інтелекту;
- розробка проєкту Стратегії («дорожньої карти») інтеграції України до єдиного цифрового ринку європейського Союзу;
- оновлення Додатку XVII до Угоди про асоціацію між Україною та ЄС (щодо інтеграції до внутрішнього ринку телекомунікаційних послуг ЄС України); участь у розробці законопроєкту «Про електронні комунікації» №3014.

Мінцифри в межах повноважень забезпечено підключення до партнерської мережі хабів цифрової освіти 2000 бібліотек та інших організацій, у яких можна отримати доступ до комп'ютерів, цифрових гаджетів та Інтернету. «За результатом опрацювання звітності облдержадміністрацій щодо повного функціонування ЦНАП станом на 01 січня 2023 року мережа точок доступу до адміністративних послуг розширилась до 1387. У тому числі: 1027 центрів надання адміністративних послуг, 124 територіальних підрозділи, 1712 віддалених робочих місць та 28 мобільних ЦНАП» [66].

Міністерством цифрової трансформації протягом 2022 року запроваджено та здійснено реінжиніринг пріоритетних послуг: державна реєстрація народження (в рамках комплексної послуги «єМалятко»); реєстрація у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків (в рамках комплексної послуги «єМалятко»); реєстрація відкриття/закриття/внесення змін ФОП; призначення та надання допомоги по безробіттю, тощо.

Суб'єкти владних повноважень, що підключились до інтегрованої системи електронної ідентифікації (<https://id.gov.ua/>), можуть використовувати на власних веб-порталах (веб-сайтах) схеми електронної ідентифікації за допомогою кваліфікованого електронного підпису, інші схеми електронної

ідентифікації, зокрема, з використанням мобільного електронного підпису (Mobile ID).

Міністерством цифрової трансформації запущено національну онлайнплатформу з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта». На онлайнплатформі кожен громадянин може безкоштовно опанувати цифрові навички за новим сучасним форматом – освітні серіали. Зазначене сприяє підвищенню рівня цифрової грамотності українців, у тому числі щодо використання електронних послуг. На платформі доступні такі онлайн-курси, зокрема: «Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома»; «Електронний підпис»; «Зірки е-демократії». Освітній серіал розповідає про інструменти електронної демократії: електронні петиції, громадський бюджет, е-консультації, запит на отримання публічної інформації та інші.

Міністерство цифрової трансформації популяризує використання електронних послуг через офіційний веб-сайт (thedigital.gov.ua) та на офіційних сторінках у соціальних мережах Facebook, Twitter, Telegram, Instagram. Крім того, на відеохостінгу Youtube створено канал «Дія», на якому щотижня виходить відео щодо освітлення діяльності Мінцифри, зокрема, у сфері надання електронних та адміністративних послуг.

До державних інституцій, які у процесах цифрової трансформації України відіграють важливу роль відносяться: «Міністерство освіти і науки України, Міністерство економіки України, Міністерство інфраструктури України; Міністерство охорони здоров'я України, Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації; Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації; Державна митна служба України; Національний банк України; Національна служба здоров'я України, Департамент кіберполіції Національної поліції України; Служба безпеки України; Державне підприємство «Електронне здоров'я»; Державне підприємство «Дія»» [68].

В межах реалізації програми Міністерства освіти та науки «Нова українська школа» та для реалізацію заходів, спрямованих на підвищення

якості освіти, протягом 2022 року здійснювалось погодження проектів інформатизації навчальних закладів, пов'язаних з придбанням комп'ютерної та офісної техніки, мультимедійних інтерактивних комплексів, офісного та 128 спеціалізованого освітнього програмного забезпечення, а також послуг з побудови локальних мереж та підключення закладів освіти до мережі Інтернет. Протягом 2022 року розглянуто 242 проекти на загальну вартість 900227,0 тис. гривень.

11 грудня 2020 року «Міністерство цифрової трансформації України спільно з Міністерством освіти та науки України та Українським інститутом розвитку освіти запустили платформу для дистанційного та змішаного навчання «Всеукраїнська школа онлайн»» [69].

E-SCHOOL.net.ua – це «сучасний онлайн-ресурс для змішаного та дистанційного навчання учнів 5-11 класів із матеріалами, що пройшли експертизу та відповідають державним освітнім стандартам. Всеукраїнська школа онлайн забезпечує учнів відеопоясненнями, конспектом, тестами та можливістю відслідковувати свій навчальний прогрес. А вчителів - необхідними методичними рекомендаціями та прикладами застосування сучасних освітніх технологій» [90].

Платформа «Всеукраїнська школа онлайн» – «сучасний онлайн-ресурс для змішаного та дистанційного навчання учнів 5-11 класів з уроками та методичними матеріалами, що відповідають державній програмі. Навчальний контент платформи містить уроки з 18 основних предметів: українська література, українська мова, біологія, біологія та екологія, географія, всесвітня історія, історія України, математика, алгебра, алгебра і початки аналізу, геометрія, мистецтво, основи правознавства, природознавство, фізика, хімія, англійська мова та зарубіжна література. Після запуску контент платформи буде поступово доповнюватися відповідно до календарного плану. На платформі «Всеукраїнська школа онлайн» зареєструвались більше 100000 учнів, вчителів і слухачів. З них - 76 015 учнів, 23 006 вчителів, решта – слухачі» [69].

В межах діяльності Міністерства соціальної політики протягом 2022 року «забезпечено функціонування електронних сервісів з надання заяв в електронному вигляді через сайт Мінсоцполітики про призначення: допомоги при народженні дитини; житлової субсидії; відшкодування вартості послуги «Муніципальна няня» з догляду за дитиною до трьох років; впровадження електронного сервісу з надання заяв в електронному вигляді через сайт Мінсоцполітики про призначення допомоги на дітей фізичним особам-підприємцям, які обрали спрощену систему оподаткування, та належать до першої і другої групи платників єдиного податку; запроваджено сервіс з подання електронної заявки на підключення до Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (<https://socgromada.ioc.gov.ua>), призначений для автоматизації процесів з прийому заяв та первинних документів фахівцями в об'єднаних територіальних громадах для отримання соціальних виплат та послуг і формування звітності за результатами опрацювання звернень громадян; забезпечено відображення в електронному вигляді всієї інформації, яка є в довідці про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи у мобільному додатку «Дія» з використанням електронної автентифікації; запроваджено надання послуги призначення державної допомоги при народженні дитини, видачу посвідчення батькам багатодітних сімей та призначення допомоги дітям, які виховуються в багатодітних сім'ях, як складової Мінсоцполітики в електронній комплексній послугі «ЄМалятко»; запроваджено новий механізм отримання грошової компенсації одноразової допомоги пакунок малюка, передбачений Порядком та умовами реалізації пілотного проекту «Монетизація одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» у 2020-2021 роках»; розроблено інформаційну платформу «Допомога поруч» [91].

Проводилося постійне вдосконалення, оновлення та наповнення новим функціоналом Транспортного порталу електронних послуг e-transport.gov.ua. В рамках реалізації проекту по створенню електронного реєстру сертифікатів відповідності та сертифікатів типу колісних транспортних засобів та

обладнання продовжується розробка реєстру КТЗ відповідно до укладеного договору з підрядником, а також робота Мінінфраструктури щодо забезпечення функціонування відповідного реєстру [59].

З метою забезпечення безпеки та захисту доступу до ресурсів та реєстрів Міністерство охорони здоров'я враховує доцільність використання технології кваліфікованого електронного підпису та підключення до інтегрованої системи електронної ідентифікації у всіх поточних та потенційних проєктах інформатизації. Окрім того, всі потенційні проєкти з побудови електронної взаємодії з іншими органами державної влади опираються на застосування технології обміну з використанням національної системи електронної взаємодії «Трембіта». 22 вересня 2020 р. Мінінфраструктури спільно з ДП «ГЦЦК» проведено захід «Infrastructure digital day» з метою популяризації електронних послуг та цифрових проєктів у транспортній галузі із залученням ЗМІ, громадських організацій [89].

Нова галузева програма інформатизації системи МВС та ЦОВВ зосереджена на «розбудові публічних сервісів єдиної інформаційної системи МВС, упровадженні та модернізації національних електронних інформаційних ресурсів як складових єдиної інформаційної системи МВС, створенні інноваційної інфраструктури органів системи МВС. Наразі пріоритетними проєктами інформатизації системи МВС України на період до 2023 року є: «Безпечна країна»; «Система 112»; Модернізація електронних інформаційних ресурсів у сфері безпеки дорожнього руху; Єдиний реєстр зброї; Реєстр відомостей про статус особи у кримінальному провадженні та судимості; диний сервіс ідентифікації фізичних осіб; дина багатозонава система цифрового радіозв'язку; Єдиний державний реєстр територіальних громад; Система планування та управління об'єднаними силами із забезпечення громадської безпеки та ліквідації надзвичайних ситуацій» [61].

З використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг через «систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів було запроваджено інформаційну взаємодію МВС із 12

територіальними громадами (у містах Вінниця, Запоріжжя, Київ, Ковель, 138 Кривий Ріг, Львів, Луцьк, Маріуполь, Одеса, Рівне, Харків, Хмельницький) та укладено 18 відповідних договорів» [61].

Головним сервісним центром Міністерства внутрішніх справ (далі - ГСЦ МВС) розроблено та запущено на «веб-сайті ГСЦ МВС нові електронні онлайн сервіси – «Перевірка свідоцтва про реєстрацію ТЗ» та «Перевірка свідоцтва ДОПНВ про підготовку водія». Функціонал працює в режимі дослідної експлуатації. Міністерством внутрішніх справ запроваджено надання кваліфікованих електронних довірчих послуг з використанням безконтактного електронного носія в паспорті громадянина України (ID-карток) у всіх регіонах України, а також продовжуються заходи щодо запровадження можливості використання мобільних технологій (Mobile ID) для надання кваліфікованих електронних довірчих послуг. Міністерством економіки підписано 27.05.2019 Угоду № 19-ICEI про приєднання до інтегрованої системи електронної ідентифікації діючого державного порталу адміністративних послуг [71].

На діючому державному порталі адміністративних послуг користувач має можливість «створити персональний кабінет за допомогою логіну та паролю, кваліфікованого електронного підпису або системи ідентифікації Національного банку України Bank ID, через який: замовити та отримати в електронному вигляді 95 послуг, а саме 14 послуг Мінекономіки, у тому числі 2 послуги на регіональному рівні у сфері зовнішньоекономічної діяльності у 19 обласних та Київській міській державних адміністраціях; 63 – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП); 5 – МВС; 5 – Державна авіаційна служба, 2 – Державний комітет телебачення та радіомовлення; 2 – Державна служба з питань праці, у тому числі 1 послугу на регіональному рівні в Головних управліннях Державної служби з питань праці Львівської, 139 Полтавської та Сумської областей, по 1 послугі Державної служби з питань геодезії, картографії та кадастру, Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів, Державне космічне агентство України, Державна інспекція ядерного

регулювання України; записатись за допомогою електронної черги на прийом для отримання паспорта громадянина України та паспорта для виїзду закордон (11 послуг); подати звітність суб'єктів господарювання у сферах теплопостачання, централізованого водопостачання та водовідведення до НКРЕКП (41 звіт); оплатити адміністративні послуги за допомогою платіжних систем EasyPay, Портмоне, iPay та PayMasterUA» [62-63].

Сайт Міністерства енергетики «містить винятково публічну інформацію та не містить інформації із обмеженим доступом. Система документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megaports.DocNet» Міністерства енергетики інтегрована до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Система електронного документообігу Міністерства функціонує з використанням кваліфікованого електронного підпису, для здійснення інформаційного обміну з іншими юридичними особами використовуються виключно захищені носії особистих ключів» [62].

Міністерством юстиції «підключено «Електронний кабінет громадянина» до діючого державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Державного реєстру обтяжень рухомого майна. Здійснено інтеграцію електронних послуг (державна реєстрація фізичної особи - підприємця, державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу - підприємця, що містяться в діючому державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця за її рішенням) до діючого державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» через вебпортал «Онлайн будинок юстиції»» [66].

Державною службою України з безпеки на транспорті «впроваджено систему «Електронний кабінет перевізника» (далі - ЕКП), яка надає можливість подавати документи на отримання ліцензії, розширення, звуження, анулювання ліцензії, а також усім автоперевізникам повідомляти про зміну даних до чинної ліцензії в електронній формі (про транспорт, персонал, матеріально-технічну

базу тощо). ЕКП доступний на сайті e-services.dsbt.gov.ua, а також на Урядовому порталі kmu.gov.ua у розділі «Електронні послуги». Онлайн-сервіс, створений у співпраці Мінінфраструктури, Державного агентства з питань електронного урядування та Державної служби України з безпеки на транспорті, а також за підтримки проекту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах»/TAPAS і Фонду Східна Європа, покликаний спростити автоперевізникам отримання послуг від органу ліцензування, мінімізувати корупцію у цій сфері та підвищити безпеку пасажирських перевезень. Окрім електронних послуг, ЕКП також надає можливість кожному бажаючому перевірити наявність в автоперевізника чинної ліцензії відповідного типу, а також дізнатися назву перевізника, дозволяє переглядати інформацію про його контактні дані (номер телефона), дозволені види робіт, транспортні засоби, які є засобами провадження діяльності ліцензіатів. Пошук здійснюється за реєстраційним номером транспортного засобу або за кодом ЄДРПОУ чи РНОКПП суб'єкта господарювання» [93].

У 2020 році на веб-ресурсі електронних послуг Держгеокадастру запроваджено «електронні сервіси для сертифікованих інженерів-землевпорядників, сертифікованих інженерів-геодезистів, оцінювачів з експертної грошової оцінки земельних ділянок, а також інших заінтересованих осіб, а саме щодо: надання доступу до координат поворотних точок меж земельних ділянок; подання заяви про надання доступу до відомостей Державного земельного кадастру в режимі читання; здійснення автоматичної перевірки електронного документа XML на його правильність та валідність з урахуванням вимог до змісту, структури та технічних характеристик електронного документа, передбачених законодавством, до подання заяви про державну статистичну звітність; здійснення перевірки протоколу перевірки електронного документа XML» [15].

Державною службою статистики у рамках проєкту ЄС «Поставка програмного забезпечення та ІТ-обладнання для створення статистичного

вебпорталу для Державної служби статистики України» (далі - Проєкт) здійснювалося «супроводження Проєкту в частині опрацювання прототипу головної сторінки веб-порталу, архітектури, бази даних, функціональних можливостей та основних компонентів веб-порталу, системи дистанційного навчання, які були розроблені та представлені виконавцем Проєкту» [75].

Держкомстат «здійснив заходи щодо організації та проведення робіт із розроблення та створення КСЗІ в програмно-апаратному комплексі автоматизованої системи збору даних статистичної звітності «Кабінет респондента» (ПАК АС КР)» [79].

СЕД Міністерства енергетики, Державного агентства з енергоефективності та енергозбереження України і Державної інспекції енергетичного нагляду України інтегровані до «Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. З метою забезпечення доступу громадян до інформації щодо водних об'єктів України Державним агентством водних ресурсів забезпечено роботу геопорталу «Водні ресурси України», який є основою для візуалізації (картування) даних щодо впровадження директив С у сфері управління водними ресурсами. Для надання доступу громадянам до екологічної інформації Держводагентством здійснюється ведення веб-системи «Моніторинг та екологічна оцінка водних ресурсів» (<http://monitoring.davr.gov.ua>). Інтерактивна карта візуалізації результатів моніторингу дає можливість оцінити стан водного об'єкта та порівняти його зі встановленими нормами» [80].

З метою спрощення адміністративних та дозвільних процедур, які здійснюються Держводагентством, розроблено «інформаційну систему «Портал е-послуг Державного агентства водних ресурсів України» з метою надання адміністративних послуг (видача та анулювання дозволів на спеціальне водокористування) в електронному вигляді, електронної взаємодії Держводагентства із фізичними та юридичними особами через мережу Інтернет та надання доступу до відомостей інформаційного ресурсу «Реєстр дозволів на спеціальне водокористування», «Реєстр водокористувачів». Інформаційна

система «Портал е-послуг Державного агентства водних ресурсів України» (далі - Портал) містить інформацію (відомості) у сфері видачі дозволів на спеціальне водокористування. Портал є офіційним сервісом Держводагентства, працює цілодобово у режимі онлайн та є доступним усім користувачам мережі «Інтернет». Користувачами Порталу є будь-які фізичні або юридичні особи (далі - 150 Користувач), які пройшли процедуру ідентифікації та автентифікації на Порталі із використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації id.gov.ua» [80].

З метою вдосконалення та оптимізації процесу ведення державного обліку водокористування проектом міжнародної технічної допомоги «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах (TAPAS)» проведено «тендер на виконання робіт з розробки модуля Порталу електронних послуг Держводагентства «Подання звітів про використання води за формою № 2ТП-водгосп (річна) в електронній формі». Підписано договір на виконання робіт зі створення та інтеграції модулю. Наразі розроблено та інтегровано до Порталу модуль подачі звіту про використання води за формою № 2ТП-водгосп (річна), а також аналізу та узагальнення даних державного водного кадастру за розділом «Водокористування»» [80].

Національною службою здоров'я на початку жовтня «впроваджено функціональність електронної взаємодії через СЕВДЕІР з єдиним веб-порталом електронних послуг «Портал ДІЯ» (Мінцифри) та ДРАЦСГ (Мін'юст) в частині отримання відомостей про медичні висновки про народження. Також впроваджено функціональність електронної системи охорони здоров'я щодо реєстрації новонароджених в Реєстрі пацієнтів ЦБД ЕСОЗ через СЕВДЕІР на підставі актового запису в ДРАЦСГ в рамках надання комплексної послуги «єМалятко». Тема актуальності, зручності та прозорості електронних послуг регулярно оновлюється на офіційних ресурсах Національної служби здоров'я: на офіційному сайті <https://nszu.gov.ua> та в соціальних мережах Facebook, Telegram, YouTube, Instagram, Twitter. Тема надання електронних

послуг активно піднімається в інформаційних матеріалах, статтях та інтерв'ю з експертами НСЗУ в електронних та друкованих ЗМ» [81].

Протягом 2020 року Національною поліцією України «в рамках реалізації пакета підтримки «Інформаційно-комунікаційні технології для Національної поліції України» у межах проекту міжнародної технічної допомоги «Підтримка реформ з розвитку верховенства права в Україні (ПРАВО)», за підтримки Консультативної місії Європейського Союзу в Україні та Офісу Управління Організації Об'єднаних Націй з обслуговування проєктів в Україні, забезпечено розбудову основного та резервного центрів обробки даних Національної поліції України модульного типу (далі - МЦОД НПУ). А саме: здійснено постачання, встановлення та тестування інженерної інфраструктури МЦОД НПУ з відповідною системою електроживлення, кондиціонування, моніторингу та диспетчеризації, пожежної безпеки, контролю доступу, відеонагляду та структурованої кабельної системи, тощо, встановлення та налаштування сучасного серверного та телекомунікаційного обладнання, а також обладнання захисту інформації, оснащення ліцензійним програмним забезпеченням: загальносистемним, віртуалізації та керування базами даних» [82].

Фондом державного майна «завершено наповнення Реєстру адміністративних послуг інформацією стосовно адміністративних послуг та здійснено реєстрацію адміністративних послуг в Реєстрі адміністративних послуг як складової діючого державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія»» [83].

З урахуванням вищезазначеного можна дійти висновку, що діяльність ЦОВВ в межах повноважень направлена на досягнення демократичного врядування. Достовірна оцінка діючого інформаційно-комунікаційного забезпечення ЦОВВ дозволяє виділити сильні і слабкі сторони державного органу в напрямку ефективної комунікації з громадськістю та досягнення сталого розвитку. Досягнення цієї мети можливе лише за наявності відповідного інформаційно-комунікаційного забезпечення.

Висновки до розділу 2

Відкриті дані є драйвером ринку праці, економічних можливостей, інструментом підвищення ефективності та прозорості державних установ. Виділено цілі політики відкритих даних: забезпечення реалізації права особи на доступ до інформації, забезпечення в діяльності органів влади прозорості, здійснення господарської діяльності та стимулювання інновацій.

Аналіз наборів відкритих даних, продуктів на основі відкритих даних, частоти оновлення даних доводить, що якість оприлюднених державними установами даних є вкрай низькою. Аналіз розкриття та доступу до публічної інформації ЦОВВ свідчить про поступове збільшення запитів від громадськості. Електронна пошта є найбільш поширеним каналом надходження запитів. Найбільша кількість запитів була отримана Міністерством внутрішніх справ, Національною поліцією, Пенсійним фондом України.

Сталий розвиток демократичного врядування вимагає належного дотримання принципів прозорості та підзвітності з боку влади. Сайти органів місцевого самоврядування та центральних органів влади відіграють у функціонуванні е-демократії в Україні ключову роль та спрощують доступ громадян до державних послуг та відкритих даних, виконують функцію інформування суспільства про діяльність органів влади. Свої сайти мають практично всі центральні органи влади України, багато з них представлені у соціальних мережах, проте рівень інтерактивності веб-сторінок державних установ залишається різним.

За результатами оцінки ефективності інформаційно-комунікаційного забезпечення ЦОВВ (Міністерство юстиції України, Міністерство охорони здоров'я України, Міністерство економіки України, Міністерство освіти України, Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство соціальної політики України, Міністерство оборони України, Міністерство розвитку громад і територій України) за показниками кількості запитів на інформацію, письмових звернень, звернень, що надійшли засобами Інтернет, звернень до кол-центрів, наборів даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих

даних, кількості проведених інтерв'ю, брифінгів, прес-конференцій, участі у теле- та радіоефірах, ток-шоу визначено, що Міністерство охорони здоров'я України та Міністерство внутрішніх справ України мають найбільшу ефективність інформаційно-комунікаційне забезпечення. Найнижчі ранги за обраними показниками отримали Міністерство юстиції України, Міністерство оборони України, Міністерство соціальної політики України, Міністерство освіти України, що свідчить про наявність проблемних питань в інформаційнокомунікаційному забезпеченні та необхідність її вдосконалення.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Шляхи розвитку інформаційної політики на основі стратегічних комунікацій в органах публічного управління

Одним з головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати й накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя. Протягом останніх 4-5 років розвиток інформаційного суспільства став одним із пріоритетів в рамках політики сталого розвитку і продовжує утримувати увагу основних стейкхолдерів.

Застарілість законодавства, насамперед положень Закону України «Про телекомунікації» (2003 р.), «стримує розвиток інформаційного суспільства України. 2018 рік став переломним в Україні для руху в напрямку цифрового суспільства, насамперед завдяки схваленню Кабінетом Міністрів України «Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки»» [78], запуску та поширенню 4G.

Прийнятий Закон України «Про електронні довірчі послуги» [63] посилив захист і надійність електронних підписів, створив передумови для взаємного визнання українських та європейських сертифікатів відкритих ключів та електронних підписів. У свою чергу, Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» (2018 р.) враховує частину положень Директиви «N15» (про заходи для високого спільного рівня безпеки мережевих та інформаційних систем) і має забезпечити захист інтересів суспільства у кіберпросторі [88].

Нова програма «EU4Digital: підтримка цифрової економіки та суспільства у Східному партнерстві» офіційно розпочата в Україні Європейським Союзом

22 травня 2019 року. «Програма направлена на створення робочих місць, допомогу бізнесу, покращення життя людей, стимулювання економічного росту шляхом розширення переваг Єдиного цифрового ринку Європейського Союзу для України та інших держав Східного партнерства. Європейський Союз в рамках Ініціативи EU4Digital підтримує інформаційне суспільство та цифрову економіку в країнах Східного Партнерства для надання підприємствам, державним адміністраціям, громадянам інтегрованих онлайн-послуг, сприяючи гармонізації цифрових ринків в регіоні» [65]. Шість мереж-кореспондентів EU4Digital з держав-членів Є С, відповідальних за конкретні сфери політики, та країн-партнерів є основою досягнення цієї мети. «Мережі EU4Digital сприяють розробці та синергії спільних дорожніх карт та проєктів, служать платформами для обміну найкращими досвідом та практиками серед ЄС та Східних партнерів, зосереджуються на досяжних та конкретних результатах, направлених на підвищення конкурентоспроможності бізнесу та якості життя громадян. «Вони по своїй суті відображають основні напрямки цифрового розвитку на шляху до єдиного цифрового ринку ЄС, в яких має рухатись кожна країна регіону Східного партнерства: безпека та довіра; правила телекомунікацій; ІКТ-інновації; електронна торгівля; електронні навички; система електронної охорони здоров'я. Ініціатива EU4Digital на даний час об'єднує наступні програми ЄС а пріоритетні дії: – Мережі EU4Digital для роботи в ключових тематичних областях, що об'єднують держав-членів ЄС та представників Східних країн-сусідів ЄС; – Програма EU4Digital: трирічна програма (2019-2022), що просуває ключові області інформаційного суспільства та цифрової економіки згідно практики та норм ЄС. Для підтримки Східних країн-партнерів Є С в реалізації та розробці національних стратегій в галузі широкопasmового зв'язку Світовим банком реалізується проєкт Цифрові трансформації в Україні EU4Digital: широкопasmові стратегії в регіоні Східного партнерства (2018-2020); – EU4Digital: проєкт «Кібербезпека – СХІД», направлений на підвищення довіри до використання цифрових послуг, посилення кібербезпеки в країнах-партнерах; – EU4Digital: EaPCoPdeC:

(з'єднання освітніх та дослідницьких спільнот) з метою об'єднання освітніх та дослідницьких спільнот з Східних країн-партнерів та країн ЄС розширює мережеву інфраструктуру» [81].

Серед основних чинників, що гальмують розвиток інформаційного суспільства є: «невідповідність чинного законодавства у сфері ІКТ та інформаційної безпеки системі законодавства С, слабка взаємодія у функціонуванні інформаційно-комунікаційних систем органів публічної влади та їх відомча відокремленість, недостатність (відсутність) системного публічного контролю в галузі, що відповідає процесами інформатизації органів публічної адміністрації» [82]. Завдання зв'язків з громадськістю збігаються з функціями державної влади – це захист суверенітету країни і загальнонаціональних інтересів. Тому одна з головних задач державної інформаційної політики – підвищення рівня довіри громадян до органів державної влади. Комунікація є ключовим інструментом взаємодії з громадськістю – цільовою аудиторією (ЦА) державних інституцій. Це процес двостороннього симетричного обміну досвідом, ідеями, інформацією та знаннями, який є ключовим у налагодженні взаємодії з ЦА та розбудові відносин з нею.

Потреба в новому підході до комунікації державних структур в Україні виникла внаслідок низки чинників, таких як: «стрімкий розвиток інформаційних технологій, розвиток інформаційного суспільства, неефективність державної інформаційної політики, відсутність державної комунікативної політики, недосконалість законодавства стосовно регулювання суспільних відносин в інформаційній сфері, недостатній рівень медіа-культури та інформаційної грамотності суспільства, нераціональне використання комунікаційного потенціалу державного управління» [83].

В Україні на державному рівні вперше про стратегічні комунікації було зазначено в Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» [59] після ратифікації Угоди про асоціацію з С, у контексті програми популяризації України у світі та просування національних інтересів у світовому інформаційному просторі.

Головна мета програми – формування довіри до України, зміцнення національної безпеки і відновлення територіальної цілісності. Основним завданням є формування її позитивного іміджу. Стратегією передбачалося, що реалізація програми забезпечуватиметься шляхом посилення інституційної спроможності для здійснення міжнародних стратегічних комунікацій; синергії зусиль органів влади, бізнесу та громадськості, комунікації щодо успіху реформ і перетворень, формування і просування бренд-меседжів про Україну тощо.

Актуалізація розвитку стратегічних комунікацій в Україні визначається у Щорічних посланнях Президента України до Верховної Ради України, зокрема в посланні на 2016 було, де наголошено на необхідності здійснення інформаційно-психологічних операцій, зміцнення міжнародного іміджу України, використанні дієвих інструментів і технологій публічної дипломатії й окремо підкреслено ключову роль стратегічних комунікацій у реалізації реформи комунікативної діяльності держави та забезпеченні кібернетичної безпеки.

Стратегією реформування державного управління України на період до 2021 р. пріоритетами щодо стратегічних засад реформування «було визначено комунікаційний супровід реформи державного управління та необхідність інформування громадськості про майбутні зміни, а також залучення великої кількості суб'єктів вироблення політики, забезпечення чіткої їх координації, комунікації та, як наслідок, взаємодії у створенні інформаційних мереж і використання сучасних технологій у діяльності державних органів» [59].

Створення Електронної регуляторної платформи – сервісу, метою якого є автоматизований та відкритий процес взаємодії державою з одного боку та між провайдерами та операторами з іншого – є одним із найголовніших нововведень. Платформа має містити реєстри постачальників ліцензій, послуг, присвоєнь радіочастот, для географічних оглядів доступності території України – геоінформаційної системи. Доступ має бути безкоштовним та відкритим (за виключенням персональних даних).



Рис. 3.1. Напрямки розвитку стратегічних комунікацій в Україні

У зв'язку з прийняттям в Європейському Союзі Кодексу електронних комунікацій 2018 р., який «удосконалив регулювання ЄС у цій сфері і замінив Директиву 2002/21, серед українських експертів набуває поширення думка щодо необхідності розробки аналогічного кодексу. Підтримуючи ідею прийняття Кодексу електронних комунікацій України, треба розуміти, що кодекс – це складний і комплексний законодавчий акт і лише його розробка потребуватиме щонайменше двох років. Зволікання із впровадженням, принаймні, базових європейських норм обумовлює ще більший розрив України порівняно з іншими країнами світу та економічні втрати. Своєчасне прийняття закону про електронні комунікації створило б необхідні правові засади для розвитку сучасної інфраструктури, розвитку конкуренції, прозорості та ефективності регулювання ринку електронних комунікацій, розширення можливостей суб'єктів ринку, сприяння покращенню інвестиційного клімату, посилення захисту прав споживачів» [36].

Згідно з дослідженням сфери стратегічних комунікацій України, здійсненим Національним інститутом стратегічних досліджень, «система комунікацій уряду характеризується нерозумінням представниками державних органів основних понять та принципів стратегічних комунікацій, відсутністю

аналізу інформаційного простору та оцінки впливів та документів, що регламентують комунікативну діяльність» [44].

Стратегічні комунікації в органі публічної влади «варто розглядати як процес (узгодження слів і справ з метою впливу та надання інформації), вони мають бути несуперечливими для різних цільових аудиторій і системними, зорієнтованими на встановлення довготривалих взаємозв'язків між суб'єктом і його внутрішніми та зовнішніми аудиторіями» [55-56].

Головними принципами реалізації стратегічних комунікацій, що відрізняють їх від інших видів комунікації та мають бути покладені в основу комунікаційної діяльності органів державного управління (рис.3.2.).

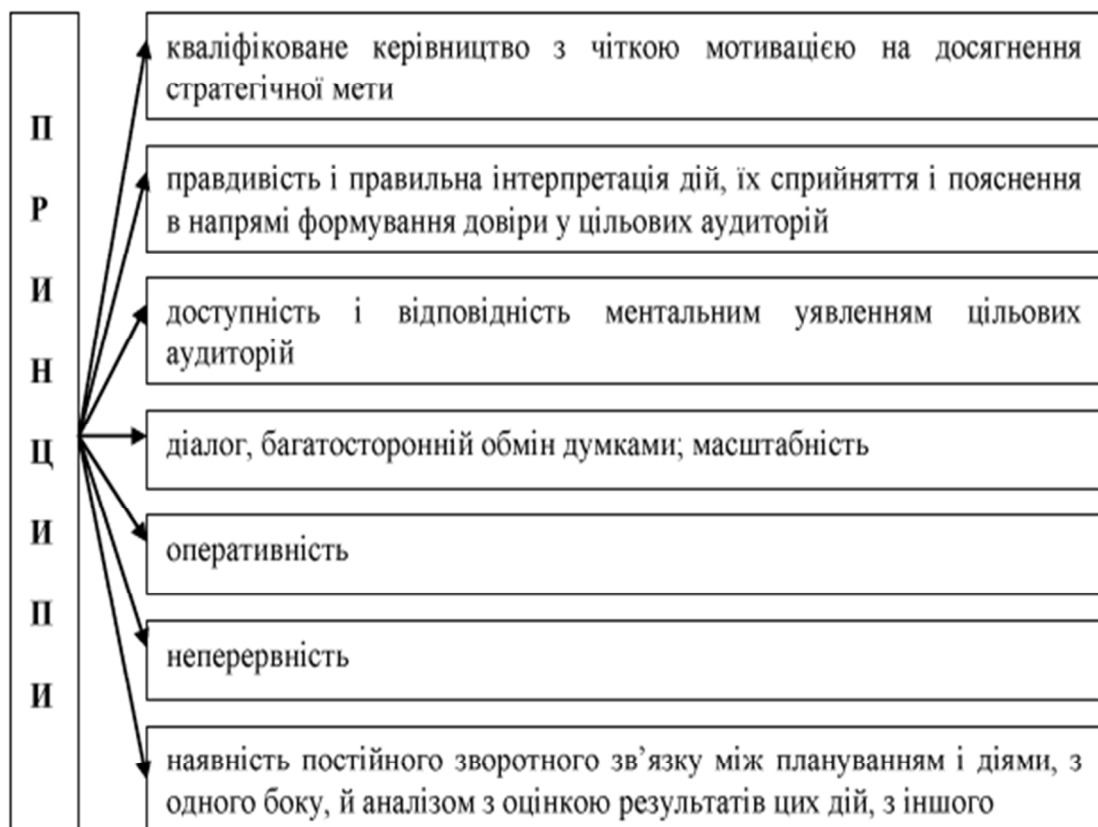


Рис. 3.2. Принципи реалізації стратегічних комунікацій

Одним з ключових питань, що потребує особливої уваги, є «побудова ефективної системи координації суб'єктів стратегічних комунікацій на різних рівнях управлінської ієрархії та їх підпорядкування діяльності єдиній системі повідомлень, що не суперечать один одному. Закономірно виникає потреба у

залученні та підготовці спеціалістів у сфері стратегічних і кризових комунікацій. За даними аналітично-консультативної компанії Gallup, українці мають найнижчий у світі рівень довіри до влади, що складає 9%» [37].

Рівень довіри до органів державної влади з боку суспільства є одним із індикаторів спроможності кадрового потенціалу державної влади забезпечувати реалізацію реформ та налагоджувати ефективну взаємодію як між державними інститутами, так і з громадськістю. Причинами такого критично низького рівня довіри є, з одного боку, корумпованість системи державної влади та нестабільність соціально-економічної та політичної ситуації в державі, а з іншого – відсутність ефективної системи стратегічних комунікацій.

Отже, «основними перешкодами на шляху розбудови ефективної системи стратегічних комунікацій в Україні в умовах інформаційного суспільства є обмеженість нормативно-правової бази, відсутність ефективної координації суб'єктів стратегічних комунікацій та недостатній рівень професійної компетентності кадрів у сфері стратегічних комунікацій. Розвиток системи стратегічних комунікацій в органах публічної влади має стати одним з пріоритетних напрямів діяльності уряду задля забезпечення ефективності функціонування системи державного управління та розбудови партнерських відносин між державою та суспільством» [77].

Сучасні підходи до розбудови системи стратегічних комунікацій вимагають оптимізації та переформатування, варто докласти зусиль з налагодження безперервного та чіткого операційного планування [82].

Система стратегічних комунікацій в органах публічної влади становить узгоджену за цілями та стратегічними пріоритетами діяльність державних інституцій у сфері стратегічних комунікацій на засадах інформаційної взаємодії. Вона включає чотири компоненти: інтеракціоністський, інформаційно-психологічний, технічний, військовий (рис. 3.3.).

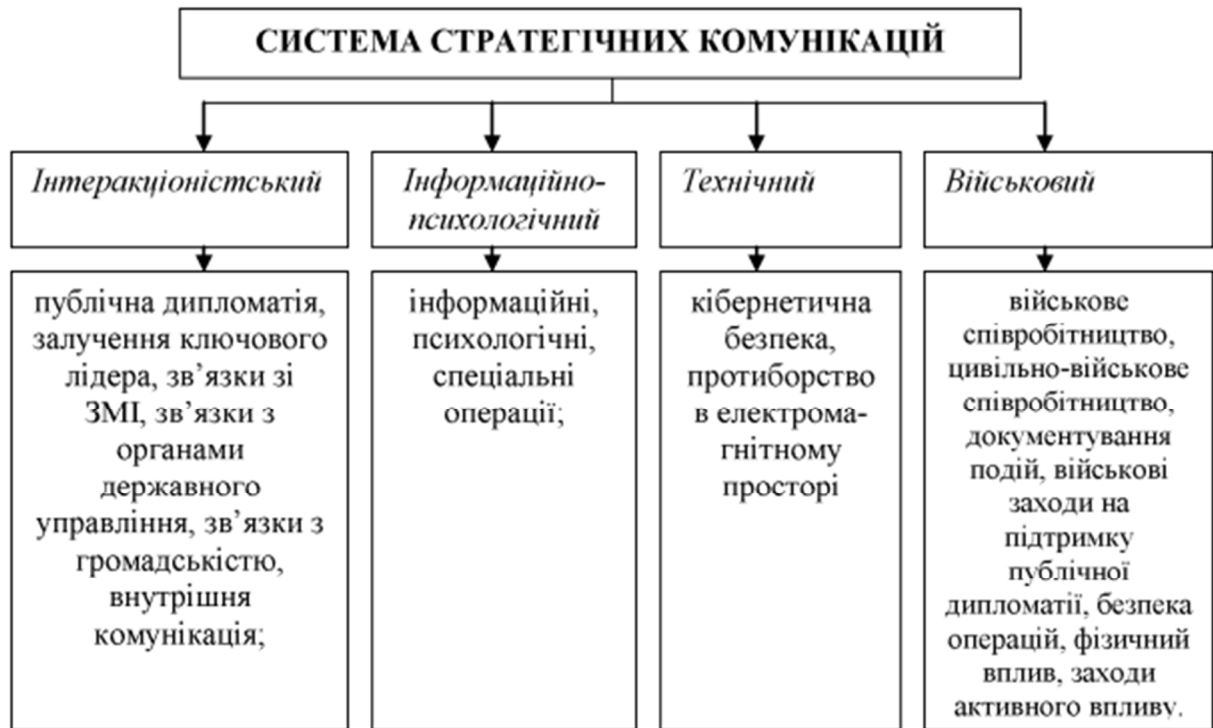


Рис. 3.3. Система стратегічних комунікацій на засадах інформаційної взаємодії

З урахуванням вищезазначеного, головними напрямками розвитку інформаційної політики в органах публічного управління є:

1. В напрямку розвитку телекомунікаційних послуг та цифрової інфраструктури: ввести у найближчій перспективі в дію Закон України «Про електронні комунікації»; зменшити податкове навантаження щодо оподаткування постачання послуг міжнародного роумінгу та міжнародних електронних комунікаційних послуг, які надаються на користь іноземних операторів електронних комунікацій для забезпечення сталості інвестування в розвиток телекомунікаційної інфраструктури.

2. В напрямку розвитку електронних довірчих послуг, кібербезпеки та електронного врядування: підготувати єдиний план захисту інформаційно-комунікаційних мереж та забезпечення кібербезпеки, який може бути використаним будь-яким органом державної влади; забезпечити оприлюднення відкритої інформації всіма державними установами; запровадити на офіційних веб-сайтах та веб-порталах установ та державних підприємств єдині правила надання та оформлення інформації; провести інтеграцію бази даних і реєстрів у

систему обміну даними «Трембіта» кожному органу державної влади; посилити кіберзахист об'єктів критичної інфраструктури; здійснити перевірку стану та захисту державних інформаційних ресурсів, критичної інформаційної інфраструктури; відповідно до вимог ЄС розробити план дій (дорожню карту) щодо вдосконалення законодавства України про захист персональних даних в мережі Інтернет; ініціювати початок підготовки спільного робочого плану співпраці між Україною та С щодо наближення національного законодавства до європейських стандартів, взаємного визнання електронних довірчих послуг з перспективою укладення угоди про співпрацю.

3. В сфері інновацій, ІКТ та стартапів: розробити для відображення української інноваційної екосистеми онлайнплатформу, що включатиме інформацію про освітні та науково-дослідні інститути, ІТ-компанії, бізнес-інкубатори, інвестиційні компанії та фонди, технопарки і т.п.; створити за стандартами Європейської мережі бізнес- та інноваційних центрів (національну мережу інноваційних бізнес-інкубаторів; розробити механізми взаємодії стартапів, ІКТ, вітчизняної екосистеми інновацій з іншими європейськими та міжнародними мережами фінансової підтримки інноваційного розвитку, подібними екосистемами ІКТ-інновацій; розробити онлайн-базу у вільносу доступі з переліком доступних для різних організацій фінансових джерел для фінансування інновацій.

4. В напрямку розвитку цифрових навичок, компетентності, цифровізації освіти: «розробити національну стратегію розвитку цифрових навичок та компетентностей суспільства та відповідний план дій для реалізації стратегії; впровадити на офіційному рівні рамкові цифрові компетентності для громадян (DigComp) та електронні компетентності для бізнесу (e-EP); розробити із застосуванням вимог в рамках ініціативи EU4Digital «Методології вимірювання і прогнозування прогалин в цифрових навичках і визначення пріоритетних коригувальних дій» комплексний механізм вимірювання цифрових компетентностей та навичок в Україні» [66].

Можна констатувати, що «процес запровадження інформаційно-комунікаційних інновацій у сферу державної служби потребує використання нових моделей, механізмів та методичного супроводження при підвищенні кваліфікації державних службовців на основі наукових підходів з урахуванням світового і власного досвіду» [78].

Систематизуючи вищезазначене, можна дійти висновку, що стратегічні комунікації в публічному управлінні в умовах розвитку інформаційного суспільства відрізняються продуманим довгостроковим характером, що передбачає зв'язок із національною стратегією розвитку, саме це відрізняє їх від інших видів комунікацій. Ефективна система стратегічних комунікацій – це дієвий механізм реалізації інформаційної політики з метою досягнення стратегічних цілей держави шляхом залучення наявних каналів комунікації та заходів з реалізації інформаційних впливів. За умови стрімкого розвитку інформаційного суспільства та високого рівня інформаційних викликів і загроз необхідною є подальша розбудова системи стратегічних комунікацій та ефективних механізмів її функціонування кожним органом публічної влади.

3.2. Напрями удосконалення процесів інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності органів публічної влади в Україні

Стан організаційного забезпечення впровадження стратегічних комунікацій у діяльність ЦОВВ визначається структурним і нормативно-правовим дисбалансом. Результати проведеного моніторингу діяльності ЦОВВ доводять, що основними проблемами інформаційного забезпечення ЦОВВ є: «результати розроблення і впровадження на замовлення державних органів ІКТ не завжди мають системний характер; відсутній системний підхід до впровадження електронного документообігу; не забезпечене надходження та постійне архівне зберігання електронних документів з електронним цифровим підписом; низький рівень комп'ютерної грамотності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування та рівень

інформаційнотехнологічного забезпечення адміністративно-управлінських процесів; в переважній більшості ЦОВВ веб-сайти містять не систематизовану інформацію або інформація надається неповністю; цифрова нерівність у використанні інформаційно-комунікаційних технологій» [84].

Серед основних викликів, які наразі існують, слід виокремити такі:

1. Якість. Українське суспільство вимагає від влади швидких кроків рішень.

2. Безпека. «Впровадження онлайн-технологій підвищує ризики виток персональних даних та іншої інформації користувачів. Саме тому, питання безпеки онлайн-продуктів мають бути якісно пропрацьовані, особливо враховуючи постійне розширення кількості онлайн-послуг та користувачів ними» [32]. Юридичне закріплення реєстрів за одним чи декількома ЦОВВ підвищує ризик неправомірного використання персональних даних. Запровадження системи якісного та швидкого реагування на кіберзагрози та інші вразливості онлайн-систем.

3. Публічність. Діяльність Міністерства цифрової трансформації має проходити із залученням представників громадськості, експертів, науковців за допомогою формування експертних робочих груп і проведення тематичних дискусій, спільного вироблення рішень, що сприятиме об'єднанню громадськості навколо спільних ідей та рішень. Відсутність публічних дискусій може викликати нерозуміння процесів як від громадськості, так і від ЦОВВ та представників бізнесу.

4. (не)Участь. Забезпечення участі громадськості під час прийняття рішень, розподілу частини місцевого чи державного бюджетів є важливою умовою розвитку громадянського суспільства, зниження градусу напруги у суспільстві. Найбільшим викликом, окрім розробки належного законодавчого забезпечення, є перетворення процедури публічних консультацій з формальної на реальну, підвищення її популярності та врахування результатів консультацій під час прийняття рішень.

5. Освіта. «Навчання зі зниження цифрового розриву потребують не лише громадяни України, а й представники ЦОВВ щодо використання сучасних технологій управління, аналітичних рішень та ін.» [23-24]. Удосконалення діяльності ЦОВВ в інформаційному просторі пов'язане із здійсненням низки послідовних кроків щодо відпрацювання технологій динамічного нарощування потужностей інформативно-комунікаційного забезпечення.

Це потребує використання сучасного технічного обладнання та програмного забезпечення; забезпечення сучасними програмно-технічними засобами взаємодії державних службовців та обміну даними інформаційноаналітичних систем; розвиток інтегрованого електронного документообігу; модернізації інформаційних ресурсів, офіційних веб-сайтів органів державної влади щодо надання інформаційних послуг.

Серед пріоритетів діяльності ЦОВВ визначено розвиток єдиної інфраструктури інформатизації системи державної служби шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління державної служби, в тому числі національної бази електронних справ державних службовців, системи інтегрованого електронного документообігу, удосконалення веб-ресурсів та використання ІР-технологій.

Електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису (ЕДО з ЕЦП) є базовою інформаційною технологією електронного урядування, яка інтенсивно впроваджується як в органах влади, так і в бізнесі. Так, наприклад, тільки в ЦОВВ впроваджено та експлуатується понад 50 таких систем, які на сьогодні є несумісними між собою як за форматами електронного документу, так і за форматами і протоколами електронного цифрового підпису.

Така ситуація склалась в результаті хаотичного, несистемного, некоординованого розвитку національної системи ЕЦП та впровадження систем ЕДО в органах влади, відсутності уніфікованих форматів, протоколів та регламентів в цій сфері, що не тільки унеможливорює електронну взаємодію органів влади між собою при наданні ними інтегрованих електронних державних послуг в режимі «єдиного вікна» і є загрозою національній безпеці

державі, але й створює значні труднощі для бізнесу, особливо в процесі надання електронної звітності контролюючим органам.

Серед пріоритетних заходів, спрямованих на підвищення рівня обізнаності громадськості про діяльність органів влади, виділяють: підготовка та публікація публічних звітів про їх діяльність; видання буклетів, листівок та інших інформаційних матеріалів; залучення уваги ЗМІ до роботи органів влади (допомога ЗМІ у висвітленні роботи органів влади, сприяння у підготовці аналітичних матеріалів); проведення широкомасштабної роз'яснювальної роботи серед населення.

З метою підвищення рівня легітимності органів юстиції необхідно запровадити «окремі нововведення, які частково відображені в організації поточної діяльності: проведення систематичних консультацій із громадськістю; висвітлення консультацій на офіційних сайтах, в галузевих ЗМІ, а також в матеріалах і коментарях, підготовлених для ЗМІ та Інтернет-видань; опрацювання звернень, зауважень, пропозицій, скарг громадян та забезпечення своєчасного публічного реагування; надання роз'яснень і відповідей на актуальні запитання громадян і громадських організацій, що надійшли через офіційний веб-сайт, галузеві ЗМІ, електронною поштою або телефоном; інформаційне наповнення офіційного веб-сайту; проведення брифінгів, прес-конференцій та інших заходів за участю керівництва із запрошенням представників ЗМІ; розміщення в оперативному режимі на офіційних сайтах актуальних коментарів з питань роботи органів державної виконавчої служби; публічне представлення громадськості підсумків роботи ЦОВВ та основних завдань і напрямків розвитку» [25-26].

Головним джерелом отримання інформації про діяльність ЦОВВ є офіційний веб-сайт установи. Не дивлячись на різноманітність інформаційної наповненості та дизайну ключовими принципами розробки веб-сайтів ЦОВВ мають бути циклічність, доступність, простота, зрозумілість, т.п., які забезпечать доступність, змістовність та зрозумілість для громадян.

Веб-дизайн повинен відповідати візуальному стилю або стилю урядового органу. «Основні тенденції веб-дизайну: портали державних органів можуть враховувати дизайнерські тенденції; щоб заохотити до зворотного зв'язку під час розробки, запускайте бета-версії; проводьте опитування та/або фокус-групи для отримання зворотного зв'язку; користуйтеся аналітикою для оновлення сайту; впроваджуйте якісні процедури контролю для виявлення проблем на ранніх стадіях; великі, видимі пошукові панелі - важлива частина взаємодії будь-якого користувача з державними веб-сайтами; простежується тенденція до простоти, обмеження кількості посилань на домашній сторінці, висвітлення лише найбільш важливих тем; групування вмісту за темами відповідно до інтересів користувачів, а не за структурою; використання іконок, а не зображень, полегшить користувачам пошук інформації; адаптивний дизайн для мобільних пристроїв; створення кількох версій сайту (різними мовами, наприклад, українська та англійська); кольори (у тому числі яскравість кольорових шарів)» [55].

Для покращення пошукової оптимізації для державних веб-сайтів необхідним є: «удосконалити ключові слова для пошукових запитів; оптимізувати структуру веб-сайту; за можливості, оновити ГГ-платформу; попрацювати з контентом. Отже, на найближчу перспективу держава має фокусуватися на двох речах: осмислення й підготовка відповідних ініціатив (зокрема законодавчих) для стимулювання переходу на цифрові робочі місця професійних середовищ та українського бізнесу. трансформація робочих місць самих державних (муніципальних) службовців та працівників у цифрові робочі місця» [27].

Використання в державному сегменті мобільних та цифрових робочих місць наблизить посадовців до суспільства, дасть їм можливість заощадити значні кошти, якісніше виконувати їх функції (інспекційні, тощо). Бізнес-України та урядовим організаціям для отримання вигоди від цифрових робочих місць необхідно врахувати чотири елементи: пристрої доступу, інфраструктура

комунікацій, бізнес-застосунки, телекомунікаційні інструменти робочого місця (рис. 3.4.).

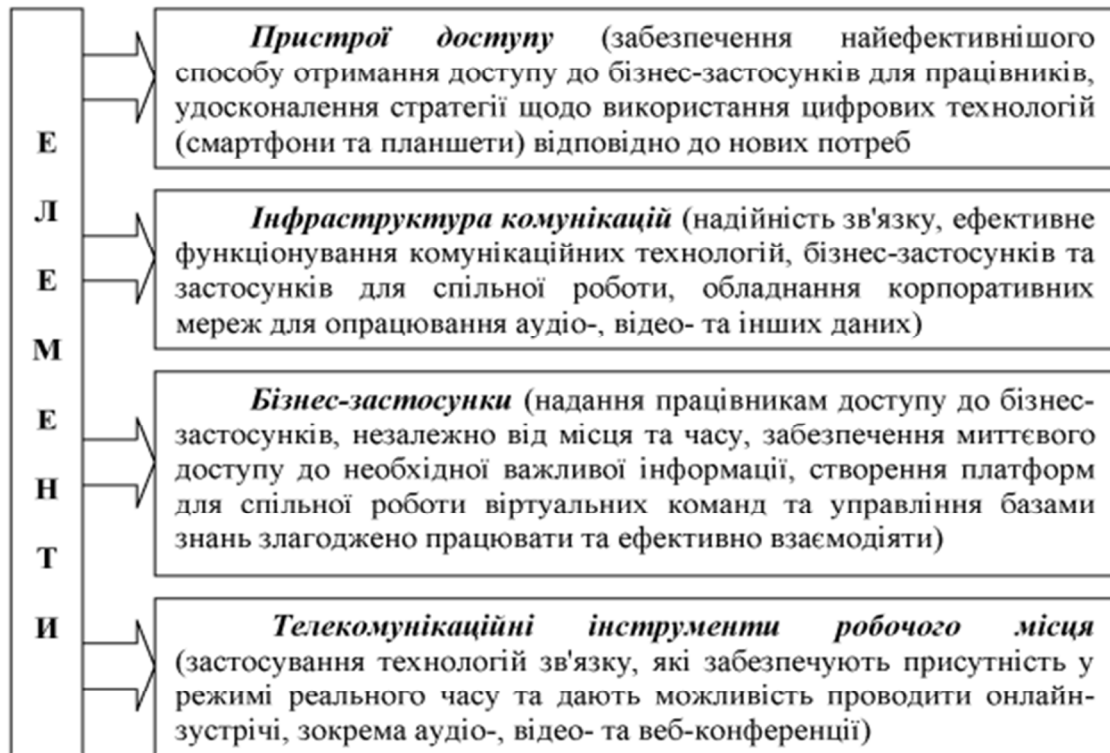


Рис. 3.4. Елементи ефективної реалізації цифрових робочих місць

На сьогодні в процесі здійснення цифрових трансформацій розвиток цифрових навичок населення України визначено одним з пріоритетів уряду і має вирішальне значення для забезпечення соціального прогресу в Україні, створення робочих місць, стимулювання та підвищення ефективності економіки. Інформаційно-комунікаційна компетентність згідно Закону України «Про Освіту» є однією з ключових компетентностей, яка необхідна кожній сучасній людині для успішної життєдіяльності. За останні півтора року було реалізовано та започатковано ряд ініціатив, направлених на розвиток даної сфери.

1. SMB Hub Ukraine – центр інтерактивного та безкоштовного онлайннавчання для середніх та малих підприємств. «Проект розпочато спільно з Facebook Міністерством цифрової трансформації України. Експертами Facebook розроблена програма тренінгів, яка охоплює побудову бренду в соціальних мережах, теми ефективного онлайн представлення бізнес-проектів,

створення за допомогою безкоштовних мобільних додатків контенту, формування відносин із клієнтами. Крім того, платформа включатиме низку письмового та відео-контенту, направлено в часи цифрової трансформації на допомогу підприємцям» [28].

2. «Підприємницький університет», до якого входить «навчальна дисципліна «Інноваційне підприємництво та управління стартап проєктами», яка запущена у 76 університетах України та інтегрована в навчальну програму магістратури та бакалаврату. Метою ініціативи є створення університетів з потужною стартап інфраструктурою та культурою підприємництва. Програма реалізується за підтримки Програми USAID «Конкурентоспроможна економіка України» спільно з Міністерством освіти і науки України, Міністерством цифрової трансформації України, Українським фондом стартапів мережею стартап-інкубаторів» [28].

3. Освітня програма IT-nation реалізована за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку в межах проєкту USAID «Економічна підтримка Східної України» в межах меморандуму між Громадською спілкою «Мережа Глобального Договору в Україні» та Мінцифри. Програма направлена на збільшення у східному регіоні України кількості кваліфікованих ІТспеціалістів.

4. У Києві Мінцифри, ІТ-академія та Асоціація «IT Ukraine», Державний центр зайнятості в контексті розвитку цифрових компетентностей представників ІТ-індустрії «запустили пілотний проєкт - тест «Pathfinder», спрямований на допомогу в перспективній сфері обрати професію та на оцінку потенціалу ІТ-фахівців. Штучний інтелект в Pathfinder на основі інформації, яку надає користувач, підбирає з переліку актуальних ІТ-напрямків найбільш релевантну професію (попередньо розробники проєкту зібрали інформацію про те, яких саме фахівців потребують українські ІТ-компанії)» [28].

Реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню рівня опанування ІКТ, створенню умов для запровадження безперервної освіти (в тому числі дистанційної); підготовці засобів автоматизації управління системою професійного навчання державних службовців; динамічному оновленню змісту,

форм і методів навчання з використанням сучасних засобів; отриманню нових знань, аналітичної та іншої інформації; розкриттю і розвитку індивідуальних здібностей і отриманню притаманних управлінцю ділових якостей.

3.3. Модернізація комунікативної діяльності органів публічної влади

Органи публічного управління в сучасних умовах покликані виконувати низку завдань відповідно до тих викликів, які існують в теперішньому турбулентному світі. «Вони функціонують відповідно до тих умов, які формують новітній суспільний простір. Зокрема, йдеться про такі чинники здійснення комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні, як:

- інформаційне перенасичення комунікативного простору публічного управління внаслідок постійного зростання різноманітних даних;
- розширення електронних форм комунікації;
- всезростаюча глобалізація в усіх сферах життя, зокрема і в сфері публічного управління, що зумовлює глобальний розвиток електронних комунікацій;
- розвиток і використання “гібридних” форм комунікацій» [11].

Відповідно до зазначених чинників органи публічного управління покликані виконувати такі завдання в комунікативній сфері:

- сприяти налагодженню та розвитку ефективної комунікації з інститутами громадянського суспільства та з громадськістю;
- допомагати реалізовувати максимальну взаємодію органів публічної влади на різних рівнях управління у процесі своєї діяльності;
- налагоджувати результативну професійну комунікацію державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування під час вироблення, реалізації та оцінювання рішень.

Завдяки виконанню визначених завдань органи публічного управління в Україні сприяють активній участі громадян у глобальних процесах створення та використання світових інформаційних ресурсів, що забезпечують належне

функціонування публічної сфери, відповідно до чого трансформується комунікативна діяльність зазначених інституцій у напрямі її покращення та уніфікації. Сучасні реалії диктують нові вимоги до органів публічної влади та виконання ними своїх управлінських функцій в контексті модернізації їх комунікативної діяльності. З цією метою необхідно на регіональному та місцевому рівнях розвивати напрями взаємодії органів публічної влади з громадськістю, які зображені на рис. 3.5.

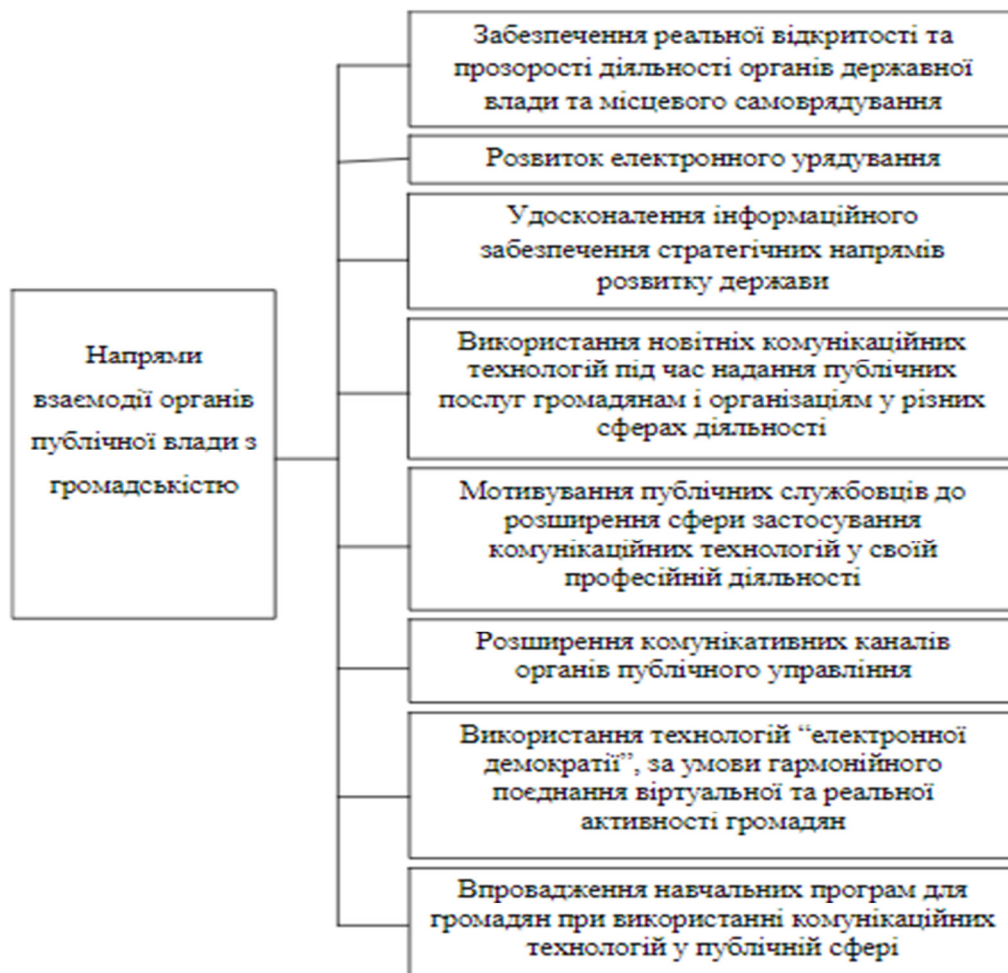


Рис. 3.5. Напрями взаємодії органів публічної влади з громадськістю в контексті модернізації їх комунікативної діяльності

Одним із ключових напрямів взаємодії органів публічної влади з громадськістю в контексті модернізації їх комунікативної діяльності є забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади,

відповідно до чого повинні формуватися новітні засади державної політики в сфері розвитку комунікативної діяльності публічного сектору.

Це передбачає модернізацію функціональних обов'язків та структурної перебудови органів публічної влади, тобто зміну організаційних підходів до їх діяльності. «Відповідно до сучасних трансформаційних змін в українському та світовому суспільстві ця модернізація має відбуватися на основі розвитку електронного врядування, тобто переведення низки управлінських процедур у сфері публічного управління в цифровий формат. Інформаційне забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави відповідно до потреби модернізації комунікативної діяльності органів публічної влади потребує покращення шляхом розвитку автоматизованих, обчислювальних та інформаційно-аналітичних мереж, центрів і систем» [14].

Завдяки цьому буде можливість вдосконалити внутрішні комунікації органів публічного управління під час вироблення та реалізації управлінських рішень у поточних і кризових ситуаціях. Новітні комунікаційні технології при наданні публічних послуг громадянам та установам покликані сприяти підвищенню рівня довіри до органів публічного управління, тому цей напрям є важливим, з огляду на його соціальну спрямованість. «Водночас, тут доцільно згадати і економічний розвиток, і підвищення конкурентоспроможності та інвестиційної привабливості Української держави, і формування позитивного бізнес-клімату всередині країни – на все це також матиме позитивний вплив розширення сфери застосування новітніх комунікаційних технологій. Застосування новітніх комунікаційних технологій у професійній діяльності публічних службовців передбачає безперервний процес покращення інформаційної грамотності, підвищення кваліфікації та використання дистанційних технологій у своїй роботі. Це повинно мотивувати службовців краще виконувати свої професійні обов'язки, а також дасть змогу розширювати комунікативні канали органів публічного управління з громадськістю, що, своєю чергою, матиме важливий соціальний ефект» [24].

Технології “електронної демократії” відіграють важливу роль у підвищенні рівня ефективності комунікації органів публічної влади та населення, оскільки громадяни матимуть змогу оперативно вирішувати свої проблеми шляхом звернень, поданих в електронній формі. «Цей формат покликаний покращувати реалізацію громадських ініціатив на практиці. У цьому ж руслі повинні діяти і навчальні програми для населення, сформовані в електронній формі і покликані уніфікувати принцип користування публічними послугами громадянами. Завдяки цьому як окремі особи, так і населення загалом зможуть стати повноцінними учасниками комунікативної взаємодії з органами публічного управління. Потрібно наголосити на важливості використання соціальних мереж, які в сучасному світі відіграють особливу роль як специфічний інструмент комунікації. Впровадження цих засобів комунікативної взаємодії покращить взаємодію зацікавлених груп з органами публічного управління, особливо на регіональному та місцевому рівнях» [24].

До того ж, необхідно згадати ще й потребу формування спеціальних інтерактивних сервісів, завдяки яким громадяни матимуть змогу вирішувати суспільно значущі справи як місцевого та регіонального, так і загальнодержавного рівня. Це означає, що громадяни зможуть вільно реалізовувати своє право на доступ до публічної інформації. Зокрема, йдеться про віртуалізацію комунікативної взаємодії органів публічної влади та населення шляхом створення та функціонування спеціальних веб-сайтів.

Зарубіжний досвід довів ефективність такої взаємодії, оскільки використання можливостей веб-сайтів дозволяє реалізовувати серед іншого такі завдання на регіональному та місцевому рівнях:

- «сприяти доступу до тих інструментів регіонального розвитку, які були оцінені та узагальнені експертами, до картографічних та статистичних даних тощо;
- формувати можливості обмінюватися ідеями щодо регіонального розвитку;

- організовувати в дистанційному режимі навчання посадових осіб місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад та громадського активу;
- створювати умови для того, щоб громадськість могла повноцінно впливати на здійснення регіональної політики за рахунок обговорення актуальних проблем, участі в опитуваннях та розміщення спеціальних звернень на відповідних сайтах; – розвивати комунікативний процес між зацікавленими особами в процесі реалізації регіональної політики;
- повідомляти населення про особливості розвитку тих чи інших територій» [24].

Цікавим є досвід Польщі щодо використання веб-сайтів органів публічної влади органами місцевого самоврядування, який можна застосовувати і в українських реаліях:

- надання пріоритету ідентифікації територіальних громад як «суб'єктів публічної політики, завдяки чому у жителів польських міст формується почуття громадянськості. Таким чином, акцент ставиться на першочерговості використання сайтів міст, на яких також розміщується й інформація про діяльність місцевих органів влади» [24];

- відповідно до виділення польськими органами місцевого самоврядування пріоритетних груп, таких як інвестори (бізнес), туристи та безпосередньо мешканці громади, у структурі веб-сайтів виокремлюються спеціальні тематичні блоки, покликані задовольняти потреби наповнення цих блоків. Таким чином, задовольняються потреби комунікації між зазначеними групами та органами публічної влади в межах певних територій, формується позитивний імідж населених пунктів та залучаються туристи;

- щодо сайтів окремих міст, то на них є повна інформація про діяльність населених пунктів, що дає можливість громадянам та туристам мати доступ до усіх необхідних даних і підвищує комунікативний ефект від взаємодії органів місцевої влади та населення. Українська практика також має позитивний досвід створення такого роду сайтів, проте польський формат є більш досконалим та

повноцінним, тому заслуговує на увагу в плані його запозичення в українському суспільстві;

– доповнюючи попередній пункт, потрібно зазначити, що «використання веб-сайту польського міста передбачає використання його як маркетингового інструменту, стимулюючи таким чином міжмуніципальну конкуренцію. Йдеться про назви сайтів як про своєрідні слогани, які покликані заохочувати потенційних відвідувачів зайти на сайт та скористатися його послугами» [15].

Таким чином, досвід Польщі щодо застосування інформаційних технологій у формі сайтів дає підстави стверджувати, що використання таких віртуальних інструментів заохочує громадськість здійснювати комунікацію з органами публічної влади. Так, «інтеграція створених на місцевому рівні баз даних і послуг на основі спеціалізованих загальнонаціональних порталів, розширення спектру сервісів та інформації, представлених на сайтах, орієнтація на більш широку аудиторію та підхід до веб-сайту як до комплексного маркетингового інструменту має бути актуальним орієнтиром для органів публічної влади України на сучасному етапі її розвитку. Зокрема, органам публічного управління в Україні у напрямі модернізації комунікативної діяльності необхідно покращити умови свого функціонування за такими основним напрямками: 1) активно застосовувати сучасні комунікаційні технології та системи із залученням широкого кола зацікавлених суб'єктів до публічної інформації; 2) формувати та постійно наповнювати бази даних, призначені для публічного доступу, через мережу Інтернет, якими розпоряджаються органи публічного управління; 3) забезпечувати умови для того, щоб зацікавлені суб'єкти могли отримувати усю необхідну публічну інформацію завдяки її прискореній обробці» [33].

Зазначені напрями можуть із часом трансформуватися відповідно до векторів розвитку публічної сфери та тенденцій розвитку комунікативного простору, змін соціально-економічної ситуації в країні, розвитку інформаційних технологій тощо. Отже, «модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління у сучасних умовах має техніко-

технологічне та соціальне спрямування. Такий формат взаємодії органів публічної влади та населення передбачає вирішення широкого спектру проблем, які існують на сьогодні у цій сфері» [26]. Зважаючи на це, взаємодія органів публічної влади з громадськістю повинна відбуватися за такими напрямками, як «забезпечення реальної відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, розвиток електронного урядування, удосконалення інформаційного забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави, використання новітніх комунікаційних технологій під час надання публічних послуг громадянам і організаціям у різних сферах діяльності, мотивування публічних службовців до розширення сфери застосування комунікаційних технологій у своїй професійній діяльності, розширення комунікативних каналів органів публічного управління, використання технологій “електронної демократії”, за умови гармонійного поєднання віртуальної та реальної активності громадян та впровадження навчальних програм для громадян при використанні комунікаційних технологій у публічній сфері. Необхідно зазначити, що в минулому комунікативна діяльність традиційно була диверсифікованою, тому відповідальність за неї несли різні структурні підрозділи органів публічної влади» [25]. Проте, зважаючи на сучасні тенденції глобалізованого світу, потрібно зробити акцент на інтегрованих підходах до комунікативних взаємодій у всіх сферах, зокрема і в сфері публічного управління. На ці інтегративні процеси мають вплив різноманітні чинники організаційного та політичного спрямування, що безпосередньо впливає на прозорість і відкритість діяльності органів публічної влади та на застосування визначених технологій, технік та засобів у процесі їх функціонування. Комплексність та складність даного питання також визначають і позиції органів управління в тому чи іншому комунікативному середовищі, і зовнішнє середовище, яке безпосередньо впливає на їхню діяльність.

Висновки до розділу 3.

Одним з ключових питань, що потребує особливої уваги, є побудова ефективної системи координації суб'єктів стратегічних комунікацій на різних рівнях управлінської ієрархії та їх підпорядкування діяльності єдиній системі повідомлень, що не суперечать один одному. Закономірно виникає потреба у залученні та підготовці спеціалістів у сфері стратегічних і кризових комунікацій. За даними аналітично-консультативної компанії Gallup, українці мають найнижчий у світі рівень довіри до влади, що складає 9%.

Основними перешкодами на шляху розбудови ефективної системи стратегічних комунікацій в Україні в умовах інформаційного суспільства є обмеженість нормативно-правової бази, відсутність ефективної координації суб'єктів стратегічних комунікацій та недостатній рівень професійної компетентності кадрів у сфері стратегічних комунікацій. Розвиток системи стратегічних комунікацій в органах публічної влади має стати одним з пріоритетних напрямів діяльності уряду задля забезпечення ефективності функціонування системи державного управління та розбудови партнерських відносин між державою та суспільством.

Серед пріоритетів діяльності ЦОВВ визначено розвиток єдиної інфраструктури інформатизації системи державної служби шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління державної служби, в тому числі національної бази електронних справ державних службовців, системи інтегрованого електронного документообігу, удосконалення веб-ресурсів та використання ІР-технологій.

Серед пріоритетних заходів, спрямованих на підвищення рівня обізнаності громадськості про діяльність органів влади, виділяють: підготовка та публікація публічних звітів про їх діяльність; видання буклетів, листівок та інших інформаційних матеріалів; залучення уваги ЗМІ до роботи органів влади (допомога ЗМІ у висвітленні роботи органів влади, сприяння у підготовці аналітичних матеріалів); проведення широкомасштабної роз'яснювальної роботи серед населення.

Одним із ключових напрямів взаємодії органів публічної влади з громадськістю в контексті модернізації їх комунікативної діяльності є забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади, відповідно до чого повинні формуватися новітні засади державної політики в сфері розвитку комунікативної діяльності публічного сектору.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено інформаційно-комунікаційне забезпечення публічного врядування в Україні. За результатами проведеного дослідження сформульовано такі висновки:

1. Якість інформаційно-комунікаційного забезпечення – визначальний чинник в еволюційному розвитку держави й, певною мірою, є її характеристикою, адже «ІКТ впливають на всі процеси, пов'язані з функціонуванням того чи іншого суспільства. Цифровізація – це багатогранний процес переходу суспільства на цифрові технології, який стосується всіх сфер суспільної життєдіяльності (освіти, медицини, економіки, телебачення тощо), але в контексті модернізації державного управління вона має одне з першочергових напрямків, тому що саме вона має вплинути на вдосконалення (зокрема, цифровізацію) різних суспільних галузей. Саме тому цифровізація розглядається як важливий елемент сталого розвитку економіки та суспільства.

В сучасному світі виділяють три моделі електронного урядування з урахуванням певних геополітичних аспектів: континентально-європейська; англо-американська та азійська моделі. Континентально-європейська модель електронного урядування є найбільш збалансованою через те, що враховує значну відмінність в економічному, політичному, культурному й технічному потенціалі членів європейського союзу (ЄС).

2. Реалізація основних завдань уряду України в сфері електронної демократії та електронного урядування покладено на Міністерство цифрової трансформації України, яке відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, розвиток електронної демократії та електронного урядування; впровадження національних електронних інформаційних ресурсів та забезпечення їх інтегрованості; зниження цифрового розриву.

Електронна демократія в Україні перебуває на стадії інтенсивного становлення. Сьогодні найбільш поширеними інструментами електронної демократії, що застосовуються в Україні на місцевому та загальнодержавному

рівні, є електронні петиції, електронні консультації, бюджети участі (громадські бюджети), електронні звернення. Також з використанням електронних платформ («Розумне місто», «Громадянське суспільство і влада», «Єдина система місцевих петицій»), які поєднують у собі кілька електронних інструментів участі, для оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних створені відповідні ресурси.

Результативність запровадження е-врядування в публічному управлінні України має базуватися на врахуванні таких обставин щодо: ліквідації цифрової нерівності в частині забезпечення однакових можливостей доступу до публічної інформації та однакових рівнів володіння персональними комп'ютерами для всіх громадян; усвідомленого розуміння ролі та місця громадянина, громадянського суспільства в управлінні державою, оскільки на громадянина за умов запровадження електронної демократії поширюється відповідальність за прийняті за його участю колективні рішення; формування довіри до електронної інформації управлінського характеру, електронних форм комунікацій, в тому числі в частині гарантованості недоторканості персональних даних та інформаційної безпеки у громадян; запровадження в публічному управлінні такого важливого та забутого складника, як планування, що дозволить громадянам брати участь в обговоренні на майбутнє плану розвитку як інструмента стабільності економічного розвитку.

3. Досвід країн Європи у процесі вдосконалення механізмів інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади показує, що інформаційно-комунікаційне забезпечення ЦОВВ в даний час є одним з найбільш нагальних і, в той же час, одним з найскладніших завдань. Причинами цього є: збільшення потоків зовнішньої та внутрішньогалузевої інформації; зростання необхідності підвищення ефективності механізмів державного управління на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає інформаційні системи і ресурси, а також засоби, які забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням і організаціями в рамках надання державних послуг; необхідність

формування сприятливого інформаційного середовища для залучення інвестиції та розвитку економічного потенціалу території; формування сприятливого іміджу влади на основі здійснення масштабного діалогу між ЦОВВ та громадськістю з використанням ефективних комунікацій, механізмів зворотного зв'язку.

4. Державна політика у сфері відкритих даних є достатньо ефективною, що підтверджується позитивною динамікою розвитку сфери відкритих даних: публічною інформацією у формі відкритих даних регулярно користуються мільйони людей, а кількість публікацій нових наборів відкритих даних зростає.

Аналіз розкриття та доступу до публічної інформації ЦОВВ показав, що запитувачі надіслали до органів виконавчої влади понад 380 тис. запитів, з них – 41,3% до міністерств, 38,8% – до інших центральних органів виконавчої влади, 19,9% – до місцевих органів виконавчої влади. Органів виконавчої влади розміщують набори даних на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних та оновлюють інформацію у наборах даних найчастіше по мірі внесення змін, щомісячно та щоквартально.

5. Аналіз офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування показав, що протягом останніх років спостерігається тенденція до збільшення їх кількості та інформаційної наповненості. Серед найбільш успішних прикладів – сайт «Панель міста» Львівської міської ради, Контактний центр Києва 1551, віртуальна приймальня мера в Івано-Франківську, тощо. Також портал «Відкрите місто», до якого підключені 50 міст в Україні, забезпечує ефективну взаємодію між місцевою владою та громадянами. Проте вони мають низку недоліків:

– офіційні Інтернет-представництва органів місцевого самоврядування мають різноманітну структуру розміщення інформації. Працюючи з різними сайтами, важко швидко зорієнтуватися, де саме знаходиться необхідна інформація;

- деякі сайти мають складну структуру розділів та підрозділів. Під час завантаження головної сторінки таких сайтів неможливо побачити всі наявні тематичні підрозділи та зрозуміти місцезнаходження певної інформації;

- не на всіх сайтах наявна пошукова система;

- не на всіх сайтах впроваджено інструмент зворотного зв'язку «Електронна приймальня запитань громадян» або «Надіслати запитання голові міської ради». Іноді важко знайти поштову електронну адресу ради;

- на головних сторінках сайтів новини подають як єдиний перелік повідомлень, у такому разі в них важко зорієнтуватися, іноді немає змоги переглянути архів новин;

- найслабшим місцем інформаційної наповненості сайтів є відсутність документів, що стосуються роботи органів місцевого самоврядування.

6. Динаміка звернень до обласної державної адміністрації через Інтернет (електронна пошта або форма на сайті) – один із найбільш яскравих прикладів цифровізації в Україні. У більшості досліджених областей відбулось значне збільшення використання Інтернету з цією метою. Найбільш важливими завданнями сучасного інформаційного забезпечення діяльності ЦОВВ є організація інформації на всіх етапах її виникнення, перетворення, передачі і сприйняття, що забезпечує рішення необхідних завдань в системі управління. Розподіл інформації на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України за темами цифрового розвитку показує, що міністерство мало відношення до наступних найбільш результативних сфер діяльності: «Електронне врядування», «Телекомунікаційні послуги та цифрова інфраструктура», «Цифрові навички», «Електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація», «Електронна охорона здоров'я».

7. Головними напрямками розвитку інформаційної політики в органах публічного управління є:

- в напрямку розвитку телекомунікаційних послуг та цифрової інфраструктури: ввести у найближчій перспективі в дію Закон України «Про електронні комунікації»; зменшити податкове навантаження щодо

оподаткування постачання послуг міжнародного роумінгу та міжнародних електронних комунікаційних послуг, які надаються на користь іноземних операторів електронних комунікацій для забезпечення сталості інвестування в розвиток телекомунікаційної інфраструктури;

– в напрямку розвитку електронних довірчих послуг, кібербезпеки та електронного врядування: підготувати єдиний план захисту інформаційно-комунікаційних мереж та забезпечення кібербезпеки, який може бути використаним будь-яким органом державної влади; забезпечити оприлюднення відкритої інформації всіма державними установами; запровадити на офіційних веб-сайтах та веб-порталах установ та державних підприємств єдині правила надання та оформлення інформації; провести інтеграцію бази даних і реєстрів у систему обміну даними «Трембіта» кожному органу державної влади; посилити кіберзахист об'єктів критичної інфраструктури; здійснити перевірку стану та захисту державних інформаційних ресурсів, критичної інформаційної інфраструктури; відповідно до вимог ЄС розробити план дій (дорожню карту) щодо вдосконалення законодавства України про захист персональних даних в мережі Інтернет; ініціювати початок підготовки спільного робочого плану співпраці між Україною та С щодо наближення національного законодавства до європейських стандартів, взаємного визнання електронних довірчих послуг з перспективою укладення угоди про співпрацю;

– в сфері інновацій, ІКТ та стартапів: розробити для відображення української інноваційної екосистеми онлайнплатформу, що включатиме інформацію про освітні та науково-дослідні інститути, ІТ-компанії, бізнес-інкубатори, інвестиційні компанії та фонди, технопарки і т.п.; створити за стандартами Європейської мережі бізнес- та інноваційних центрів (національну мережу інноваційних бізнес-інкубаторів; розробити механізми взаємодії стартапів, ІКТ, вітчизняної екосистеми інновацій з іншими європейськими та міжнародними мережами фінансової підтримки інноваційного розвитку, подібними екосистемами ІКТ-інновацій; розробити онлайн-базу у вільносу

доступі з переліком доступних для різних організацій фінансових джерел для фінансування інновацій;

– в напрямку розвитку цифрових навичок, компетентності, цифровізації освіти: «розробити національну стратегію розвитку цифрових навичок та компетентностей суспільства та відповідний план дій для реалізації стратегії; впровадити на офіційному рівні рамкові цифрові компетентності для громадян (DigComp) та електронні компетентності для бізнесу (e-CP); розробити із застосуванням вимог в рамках ініціативи EU4Digital «Методології вимірювання і прогнозування прогалин в цифрових навичках і визначення пріоритетних коригувальних дій» комплексний механізм вимірювання цифрових компетентностей та навичок в Україні.

8. Серед основних викликів, які наразі існують, слід виокремити такі:

- якість. Українське суспільство вимагає від влади швидких кроків рішень;
- безпека. «Впровадження онлайн-технологій підвищує ризики витокперсональних даних та іншої інформації користувачів. Саме тому, питання безпеки онлайн-продуктів мають бути якісно пропрацьовані, особливо враховуючи постійне розширення кількості онлайн-послуг та користувачів ними;
- публічність. Діяльність Міністерства цифрової трансформації має проходити із залученням представників громадськості, експертів, науковців за допомогою формування експертних робочих груп і проведення тематичних дискусій, спільного вироблення рішень, що сприятиме об'єднанню громадськості навколо спільних ідей та рішень;
- (не)участь. Забезпечення участі громадськості під час прийняття рішень, розподілу частини місцевого чи державного бюджетів є важливою умовою розвитку громадянського суспільства, зниження градусу напруги у суспільстві. Найбільшим викликом, окрім розробки належного законодавчого забезпечення, є перетворення процедури публічних консультацій з формальної на реальну, підвищення її популярності та врахування результатів консультацій під час прийняття рішень;

– освіта. Навчання зі зниження цифрового розриву потребують не лише громадяни України, а й представники ЦОВВ щодо використання сучасних технологій управління, аналітичних рішень та ін. Удосконалення діяльності ЦОВВ в інформаційному просторі пов’язане із здійсненням низки послідовних кроків щодо відпрацювання технологій динамічного нарощування потужностей інформативно-комунікаційного забезпечення.

9. Серед пріоритетних заходів, спрямованих на підвищення рівня обізнаності громадськості про діяльність органів влади, виділяють: підготовка та публікація публічних звітів про їх діяльність; видання буклетів, листівок та інших інформаційних матеріалів; залучення уваги ЗМІ до роботи органів влади (допомога ЗМІ у висвітленні роботи органів влади, сприяння у підготовці аналітичних матеріалів); проведення широкомасштабної роз’яснювальної роботи серед населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналітика. Дія. URL: <https://data.gov.ua/stats2/common>.
2. Звіт про проведення моніторингу стану виконання законодавства про доступ до публічної інформації у регіонах України в 2020 році. Київ: ПРООН, 2021, 33 с.
3. Звіт про проведення моніторингу стану виконання законодавства про доступ до публічної інформації у регіонах України у 2021 році. Київ: ПРООН, 2022, 17 с.
4. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. 211 2015. № 5. URL: <http://www.dv.navka.com.ua/?op=1&z=855>.
5. Бараненко Д. В. Проблеми та перспективи реалізації електронного урядування в діяльності центральних органів виконавчої влади. Прикарпатський юридичний вісник. 2020. №6(35). С.66-70.
6. Бойко В. М., Мужикова Н.М. Органи виконавчої влади в Україні: правовий статус. Чернігів: Сіверський центр післядипломної освіти, 2013. 100 с.
7. Ваніна Я.А. Принципи вдалого управління: досвід Польщі. Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: матеріали наук.-практ. конф. (м.Дніпропетровськ, 15-16 травня 2009 р.), Дніпропетровськ, 2009. С. 27 28.
8. Відкриті дані в Україні розвинені на 6% краще, ніж у середньому в ЄС - рейтинг. E-Ukraine. URL: <https://eukraine.org.ua/ua/news/vidkriti-dani-vukravini-rozvineni-na-6-krashche-nizh-u-serednomu-v-ves-reiting>.
9. Волинець .С. Регіональні стратегії як чинники демократичного врядування в Україні. Демократичне врядування: наука, освіта, практика: матеріали наук.-практ. конф. (м.Київ, 29 трав. 2009 р.), Київ, 2009. С. 281-283.
10. Зозуля В. О. Демократичне врядування: сутність, основні концепції, підходи. Вісник НАДУ при Президентові України. 2017. №3. С.32-37.
11. Газізов М.М. Електронне урядування як один із провідних напрямів сучасної державної політики. Держава і право. 2018. Вип. 80. С. 113-125.

12. Галузевий бриф (драфт) «Електронна демократія і врядування». Ukraine Reform Conference. 2020. URL: <https://rpr.org.ua/wpcontent/uploads/2020/05/E-demo.pdf>.
13. Грицяк Н.В. Демократичне врядування: сутність поняття, критерії та принципи. Стратегія регіонального розвитку: формування та механізми реалізації: матеріали наук.-практ. конф. (м.Одеса, 30 жовтня 2009 р.), Одеса, 2009. С. 18.
14. Грицяк Н.В. Ефективність етичних принципів демократичного врядування в системі публічного управління. Сучасна регіональна політика: формування, реалізація та розвиток публічної служби: матеріали наук.-практ. конф. (м.Одеса, 23 вересня 2010 р.), Одеса, 2010. С. 258-259.
15. Гурковський В.І. Демократичного врядування в умовах глобалізації. Державно-управлінські студії. 2017. №2. URL: <http://studio.nipk.edu.ua/demokratvchnoho-vrvaduvannva-v-umovakh-hlobalizatsivi/>.
16. Демократичне врядування. Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/democraticgovernance.html> (дата звернення: 21.01.20) Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів: постанова Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>.
17. Державний веб-портал бюджету для громадян. URL: <https://openbudget.gov.ua/national-budget/incomes>.
18. Деякі питання соціальної підтримки сімей з дітьми: постанова Кабінету Міністрів України від 22.04.2020 № 329. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/329-2020-%D0%BF#Text>.
19. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні / О.І. Архипська, О.А. Баранов, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, та ін.; За ред. С.В. Дзюби. Київ, 2010. 90 с

20. Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади. EGovernance for Accountability and Participation Program. URL: <https://egap.in.ua/>.
21. Е-урядування - ключ до реформ в Україні. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-urvaduvannva-klvuch-do-reform-v-ukravini>.
22. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. Міністерство цифрової трансформації України: вебсайт. URL: <https://www.e.gov.ua/ua/news/e-urvaduvannva-klvuch-do-reform-v-ukravini>.
23. Жилияєв І.Б., Семенченко А.І. Етапи розвитку електронного урядування: сутність та термінологія. Теорія та практика державного управління. 2019. Вип. 1. С. 17-28.
24. Інформація про стан розгляду запитів на інформацію в МВС України за 2020 рік. Портал Міністерства внутрішніх справ. ЦКК https://mvs.gov.ua/uk/for_citizens/zviti-pro-nadxodzennya-zapitiv/informaciya-prostan-rozglyadu-zapitiv-na-informaciyu-v-mvs-ukrayini-za-2020-rik.
25. Інструменти е-демократії у містах України. Інформаційно-аналітичний довідник / А. Ємельянова М. Довбенко, П. Завадська, Д. Хуткий, С. Лобойко, М. Наход; За ред. С. Лобойка, М. Находа, Д. Хуткого. Київ, 2017. 58 с.
26. Іщенко А.М. Особливості вимірювання стану розвитку електронного урядування для регіонів України. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 16. ЦКЕ: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2019.16.119>.
27. Корнієвський О.А., Яблонський В.М., Вознюк П.Ф. Забезпечення доступу до публічної інформації як стратегічний пріоритет державної політики України : аналіт. Доп. Київ: НІСД, 2012. 72 с.
28. Кушнір К. О. Розвиток моделі інформаційного забезпечення діяльності державних службовців в умовах цифрових трансформацій. Сучасні проблеми управління: управління в умовах цифрових трансформацій: матеріали Х Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 21 листопада 2019 р.), Київ, 2019. С.40-42.

29. Лопушинський І.П., Набока С.І. «Оцифрування» («диджиталізація») механізму оцінювання ефективності управлінських рішень як дієвий засіб публічного управління. *Polish Journal Of Science*. 2020. №28 (4). С. 52-55.
30. Лопушинський І.П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. 2018. №2. URL: <http://www.srbss-nbuiv.ua/>.
31. Лобойко С., Хуткий Д., Емельянова А., Приходько Х., Кушніренко Т. Індекс місцевої електронної демократії в Україні: пілотне дослідження. Київ, 2018. 14 с. 1
32. Махначова Н. М. Е-демократія як інструмент розвитку громадянського суспільства та ефективного партнерства в публічній сфері. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 10. URL: http://www.dv.navka.com.ua/pdf/10_2018Z25.pdf.
33. Мазур О.Г. Сучасні тенденції упровадження електронного урядування в публічному управлінні: зарубіжний досвід. Аспекти публічного управління. 2019. Т.7. №12. С. 147-156.
34. Міністерство цифрової трансформації та Програма розвитку ООН в Україні підписали Меморандум про взаємопорозуміння. Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/presscenter/pressreleases/2020/ministry-of-digital-transformation-of-ukraine-and-undp-sign-memo.html>.
35. Мосій О.Б. Впровадження електронного урядування у діяльності органів місцевого самоврядування. Економіка та управління підприємствами. 2018. Вип. 24. С. 203-207.
36. Мохова Ю.Л. Інституційно-правовий механізм забезпечення електронного урядування в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2021. №13-14. С.93-97.
37. Мохова Ю.Л. Розвиток електронного урядування України в умовах цифрових перетворень: монографія. Київ: ВД «Освіта України», 2021. 434 с.

38. Мохова Ю.Л. Концептуальні засади формування механізмів еурядування в умовах цифровізації. Публічне адміністрування та національна безпека. 2021. Вип. 3(19). URL: <https://www.internauka.com/issues/administration2021/3/7419>.
39. Мохова Ю.Л. Державний механізм надання адміністративних послуг в Україні. Право та державне управління. 2021. № 2. С. 151-157.
40. Мохова Ю.Л. Теоретичні засади розвитку механізму електронного урядування в Україні. Наукові перспективи. 2020. №5(5). С.386-395
41. Мохова Ю.Л., Линьова Н.В. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державного управління. Публічне управління та митне адміністрування. 2018. Вип. 2 (21). С. 74-81.
42. Науменко А. В., Лялюк О. Ю. Проблеми правового регулювання електронного урядування у сфері місцевого самоврядування в Україні та зарубіжних країнах. Право і суспільство. 2020. №1. С.69-75.
43. На шляху до єдиного цифрового ринку ЄС: електронна комерція, телекомунікації, довірчі послуги. Український центр європейської політики. URL: <https://ucep.org.ua/doslidzhennva/na-shlvahu-do-vedvnogo-czvfrovogo-rvnkuves-elektronna-komercziva-telekomunikaczivi-dovirchi-poslugv.html>.
44. На шляху до цифрового суспільства: як Україні не втратити час. Центр перспектив ініціатив та досліджень. URL: <http://cpis.org.ua/na-shlyahu-doczifrovogo-suspilstva-yak-ukra%D1%97ni-ne-vtratiti-chas/>.
45. Олефіренко С. Напрямки законодавчого удосконалення діяльності головних управлінь юстиції. Науковий вісник «Демократичне врядування». 2014. Вип.14. URL: <http://lvivacademy.com/vidavnitstvo1/visnyk14/fail/olefirenko.pdf>.
46. Орлова Н.С. Детермінанти розвитку публічного управління та адміністрування в Україні: колективна монографія. Київ: ВД «Освіта України», 2020. 262 с.

47. Орлова Н.С., Майло В.В. Розвиток стратегічних комунікацій в органах публічної влади. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Томі 31 (70) № 1, 2020. С.63-68.

48. Орлова Н. С. Інформаційна безпека у системі національної безпеки України. Держава та регіони. 2019. №4. С.166-169.

49. Орлова Н. С., Яровой Т. С. Сучасні принципи та методи державної політики у сфері інформаційної безпеки. Менеджер. Вісник Донецького державного університету управління. 2019. №3(84). С. 17-26.

50. Питання інформатизації: постанова Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1994 р. №605. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/605-94-%D0%BF#Text>.

51. Про заходи щодо забезпечення діяльності Національного агентства з питань інформатизації: Указ Президента України від 27 травня 1995 року №390/95. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/390/95#Text>.

52. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. Верховна Рада України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

53. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №75/98-ВР. Верховна Рада України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

54. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. №537-V. Верховна Рада України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

55. Про електронні довірчі послуги: Закону України від 5 жовтня 2017 року №2155-VIII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

56. Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення діючого веб-портала органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади: Указ

Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 № 327/225. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1021-02#Text>.

57. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>.

58. Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 жовтня 2004 р. № 759-р. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/759-2004-%D1%80#Text>.

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

60. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

61. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції: Закон України від 2 липня 2015 року № 577-VIII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19#Text>.

62. Прозорість та доброчесність публічного сектору. Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/operations/projects/closedprojecCB/риБіс^еСюг-Башрагепсу.ІІІІІ>.

63. Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах. TAPAS. URL: <https://tapas.org.ua/>.

64. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2163-УІІІ. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text>.

65. Решота О.А. Концепція демократичного врядування у реформуванні управління Європейського Союзу. Ефективність державного управління. 2011. Вип.27. С. 104-112.
66. Романенко О. Моделі комунікативної політики держави та інструментальне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадськості. Демократичне врядування. 2014. Вип. 14. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr>.
67. Решетова Г.І. “Європейський досвід запровадження електронного врядування”. Management and Entrepreneurship: Trends of Development. 2023. №23. URL: <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/issue/view/24>.
68. Сопілко І.М., Сай Р.Є. Електронне урядування, як елемент електронної демократії в Україні. Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. 2020. №2. С. 102-107.
69. Сприяння інтеграційній політиці та послугам для людей з інвалідністю в Україні. Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/operations/projects/closedprojects/universal-design-in-ukraine.html>.
70. Сивак Т. В. Розвиток спроможностей у сфері стратегічних комунікацій: практичні рекомендації. Держава та регіони. 2019. №2(66). С.19-26.
71. Сєнкевич О.Ф. , Войт Д.С. Цифрова трансформація територіальних управлінських систем: напрями та перспективи розвитку. Причорноморські економічні студії. 2020. №52-2. С.81-85.
72. Стойка А.В. Інноваційні аспекти публічного управління інформаційним забезпеченням сталого розвитку територій. Публічне адміністрування та національна безпека. 2019. № 5 (7). С. 91-95.
73. Стойка А.В. Удосконалення публічного управління інформаційними потоками на засадах реформування територіальної організації влади. Публічне адміністрування та національна безпека. 2020. №1(9). С. 86-91.

74. Стойка А.В. Інноваційні аспекти публічного управління інформаційним забезпеченням сталого розвитку територій. Публічне адміністрування та національна безпека. 2019. №5(7). С. 91-95.
75. Україна 2030е – країна з розвинутою цифровою економікою. Український інститут майбутнього. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-zrozyinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html#6-2-8>.
76. Ушкаленко І. М., Зелінська Ю. С. Інформаційно-комунікаційні технології, як основа державного управління на шляху цифрової трансформації та реформування. Ефективна економіка. 2019. №11. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/53.
77. Хороших В.В., Черниш О.І., Кумачова А.С. Комунікаційні тенденції у безбар'єрному середовищі публічного управління. Публічне адміністрування та національна безпека. 2021. №3. URL: <https://doi.org/10.25313/2617-572X2021-3-7586>.
78. Хороших В.В., Дегтяр О.А. Зарубіжний досвід державного регулювання розвитку соціальної інфраструктури. Публічне адміністрування та національна безпека. 2019. № 6. URL: <https://www.internauka.com/uploads/public/15773115931902.pdf>.
79. Цифрова адженда України 2020. Issuu Inc. URL: [https://issuu.com/mineconomdev/docs/digital agenda ukraine-v2 1 /54](https://issuu.com/mineconomdev/docs/digital%20agenda%20ukraine-v2%201%2F54).
80. Цифрові трансформації в Україні: чи відповідають вітчизняні інституційні умови зовнішнім викликам та європейському порядку денному? Київ: Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень, 2020. 76с. 117.
81. Офіційний сайт Міністерства освіти та науки. URL: <https://mon.gov.ua/ua>.
82. Чернецький С., Чечель А., Діденко Н., Грицишен Д., Малишев К. Фінансування проектів електронного урядування у країнах Європейського союзу та Україні. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2021. № 4(39), С.68-76.

83. Чернецький С., Чечель А., Ляшенко С. Інформаційне забезпечення належного врядування в умовах децентралізації. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. 2021. № 5. Т. 32 (71). С.42-48.

84. Чернецький С. Основні напрями розвитку електронного урядування в Україні. Сучасні технології управління соціально-економічним розвитком України в умовах стратегічних змін: матеріали III Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (м. Харків, 15 квітня 2021р.). м. Харків, 2021. С. 288-289.

85. Чернецький С. Інформаційне забезпечення стратегічних комунікацій в органах публічного управління. Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м.Маріуполь, 27-28-травня 2021 р.). МаріупольКиїв, 2021. С. 76-79.

86. Чернецький С.С. Реалізація сталого демократичного електронного урядування в Україні. Публічне управління і адміністрування в Україні. 2021. № 23. С.60-64.

87. Чернецький С., Ляшенко С. Принципи good governance в процесах формування сталого розвитку в умовах децентралізації. Приватно-правові та публічно-правові відносини: проблеми теорії та практики: матеріали Всеукр. конф. (м.Маріуполь, 24 вересня 2021 р.). Маріуполь, 2021. С. 249-250.

88. Чернецький С.С. Удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення центральних органів виконавчої влади в Україні. Наукові інновації та передові технології. 2022. № 2(4). С.24-32.

89. Чернецький С. Технології стратегічних комунікацій в публічному управлінні. Публічне управління в Україні: виклики сьогодення та глобальні імперативи: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 11 лютого 2022 р.). Хмельницький, 2022. С.153-154.

90. Чечель А., Мостовий С. Механізми публічного адміністрування у забезпеченні інформатизації сфери охорони здоров'я: зарубіжні практики. Наукові перспективи. 2021. №3(9). С. 218-228.

91. Чечель А.О., Омелянович Р.А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. Право та державне управління. 2021. Т.1. С.279-284.

92. Чечель А.О., Гвоздь Н.С. Стратегічне планування в керівних документах державних органів влади в Україні. Розвиток державного управління в умовах реформування: проблеми та перспективи: збірник матеріалів Міжнар.наук.-практ. конф. Маріуполь: Донецький державний університет управління; Український культурологічний центр, 2017. С.69-72.

93. Чернецький С.С., Драгомірова .С. Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: колективна монографія / Заг. ред. А.О.Чечель, Є.В. Хлобистов. Бельско-Бяла: Вища школа економіки та гуманітаристики, 2017. 493 с. (р. 4.5).

94. Шинкарук Т. А., Нестерець О. Л. Повноваження центральних органів виконавчої влади та їх відповідальність. Інвестиції: практика та досвід. 2021. №19. С.130-136.

95. Щербаков М. Електронна демократія в Україні: інструменти та методи. URL: <https://gurt.org.ua/articles/44096/>. Ч