

Національна академія державного управління  
при Президентіві України  
Дніпропетровський регіональний інститут державного управління  
*Кафедра інформаційних технологій та інформаційних систем*

**Новітні інформаційно-комунікаційні технології  
в модернізації публічного управління:  
зарубіжний і вітчизняний досвід**

Матеріали II науково-практичного семінару  
25 квітня 2014 р., м. Дніпропетровськ

Дніпропетровськ  
ДРІДУ НАДУ  
2014

УДК 35:004  
ББК 32.81+67.401  
Н 73

*Рекомендовано до друку вченою радою  
Дніпропетровського регіонального  
інституту державного управління  
Національної академії державного  
управління при Президентіві України.  
Протокол № 04/168 від 29.04.2014 р.*

**Редакційна колегія:**

**В. М. Дрешпак** (голов. ред.) д.держ.упр, доцент, **О. В. Кравцов** к.х.н., доцент, **С. П. Кандзюба**, к.т.н., доцент, **М. Г. Ватковська**, к.філос.н., **О. М. Титаренко** (відпов. секретар).

**Н 73 Новітні** інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали II наук.-практ. семінару, 25 квітня 2014 р., м. Дніпропетровськ / редкол. : В. М. Дрешпак (голов. ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2014. – 116 с.

Збірник містить матеріали II науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід». Уміщено матеріали з питань: розвитку новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та їх ролі в модернізації публічного управління в умовах інформаційного суспільства в Україні та за кордоном, упровадження та розвитку елементів системи електронного урядування в органах державного управління та місцевого самоврядування України та зарубіжжя, трансформації професійної діяльності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування в умовах розбудови інформаційного суспільства в Україні.

Розраховано на фахівців з державного управління та місцевого самоврядування, науковців, викладачів, докторантів, аспірантів, слухачів, студентів вищих навчальних закладів.

УДК 35:004  
ББК 32.81+67.401

© ДРІДУ НАДУ, 2014

**Сергій СЕРЬОГІН**

*доктор наук з державного управління, професор,  
директор Дніпропетровського  
регіонального інституту державного управління  
Національної академії державного управління  
при Президентіві України,  
заслужений діяч науки і техніки України*

## **ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

Сучасний стан інформатизації органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні у цілому свідчить про позитивні зміни щодо забезпечення діяльності органів публічного управління в умовах становлення інформаційного суспільства. Так, органи публічної влади оснащуються обчислювальною технікою та базовим програмним забезпеченням, розвивається телекомунікаційна інфраструктура, що здатна підтримувати міжсуб'єктну електронну взаємодію на різних рівнях електронного урядування, упроваджуються системи електронного документообігу, більшість державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування мають навички застосування інформаційних технологій.

Проте такий стан речей відображає хіба що загальну ситуацію – на різних рівнях управління та в різних регіонах ситуація іноді кардинально відмінна. Так, залишаються проблеми щодо інформатизації органів місцевого самоврядування, недостатньо інтенсивним є впровадження елементів електронного урядування у сільській місцевості, у різних регіонах різними темпами розвиваються телекомунікаційні мережі, зокрема, лише окремі області готові до впровадження широкосмугового доступу до мережі Інтернет.

Саме тому перспективним є широке упровадження органами публічної влади регіонального та місцевого рівнів проектного підходу, завдяки якому можна концентрувати наявні ресурси на найбільш проблемних напрямках інформатизації органів публічного управління, досягати конкретних результатів. Для прикладу, цілеспрямована реалізація програм інформатизації Дніпропетровської області, починаючи з 2002 року, дозволила створити базову інфраструктуру інформатизації та розвинути єдину регіональну інформаційно-телекомунікаційну мережу органів виконавчої влади і місцевого самоврядування Дніпропетровської області, сформувати єдиний інформацій веб-простір органів влади області. Це дозволило впровадити та інтенсивно розвивати складові електронного урядування, комунікативної взаємодії між владою та громадськістю, електронних послуг. Зараз в області триває створення комплексної системи «Електронний регіон», що має забезпечити:

– зниження трудових витрат персоналу органів публічної влади області на організацію обміну інформацією на міжвідомчому рівні на 50 %;

– зменшення адміністративного навантаження на громадян та суб'єктів господарювання, пов'язаного з наданням до органів публічної влади необхідної інформації;

– підвищення якості надання адміністративних послуг за рахунок переведення їх в електронну форму, а також розвиток новітнього інформаційного забезпечення надання державних і муніципальних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;

– забезпечення гарантованого законодавством рівня інформаційної відкритості органів публічної влади області, підвищення рівня довіри і взаємодії, скорочення витрат часу на реалізацію громадянами своїх прав на доступ до інформації;

– підвищення оперативності та якості управлінських рішень, що приймаються, скорочення витрат на управління за рахунок створення та/або об'єднання відповідних відомчих інформаційно-аналітичних систем;

– підвищення попиту на інформаційно-комунікаційні технології і, як наслідок, зростання вітчизняного виробництва їх в області до 10 % на рік;

– розвиток регіональної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури і забезпечення інформаційної єдності області за рахунок формування єдиної телекомунікаційної інфраструктури для державних потреб і підключення до неї органів публічної влади області.

Разом з тим, необхідно назвати також кілька перспективних напрямів, які необхідно розвивати в контексті регіональної програми інформатизації та окремих проектів у цій сфері:

– подолання технічних та соціальних складових комплексної проблеми «цифрової нерівності» між жителями міських і сільських поселень шляхом стимулювання надання відповідних послуг провайдерами, та організації навчання та інформування населення (особливо в сільській місцевості);

– удосконалення роботи з базами даних, створених органами публічної влади, що полягає у розширенні можливостей законного доступу до них з метою задоволення інформаційних потреб органів публічної влади та громадян, надання адміністративних та інших послуг, більш досконалого інформаційного забезпечення управлінської діяльності;

– модернізація інформаційно-комунікаційного забезпечення та матеріально-технічної бази органів публічної влади на місцевому рівні;

– удосконалення підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування щодо використання ними сучасних інформаційних технологій, що передбачає цілеспрямоване навчання (підвищення кваліфікації) різних груп фахівців.

Ці напрями, на наш погляд, є достатньо актуальними та цілком відповідають тематиці II науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід». Тому бажаю учасникам семінару, щоб наукові результати, які будуть обговорюватися, висловлені практичні рекомендації були реалізовані в Україні та мали позитивний ефект для всього суспільства.

## **Олег АМОСОВ**

*доктор економічних наук, професор,  
перший заступник директора Харківського  
регіонального інституту державного управління  
Національної академії державного управління  
при Президентіві України,  
заслужений діяч науки і техніки України*

### **ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ – АЛЬТЕРНАТИВИ НЕМАЄ!**

Уряд України прагне якнайшвидше впровадити в життя електронне управління для налагодження відкритого і прозорого діалогу влади з суспільством. Для досягнення європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг необхідно адаптувати закордонний досвід до українських реалій. Розвиток інформаційних технологій позначається на всіх напрямках державного управління. Це, у свою чергу, вимагає від нас пошуку нових підходів до державного управління, що відповідають як новим викликам, так і новим технологічним можливостям.

Основними напрямками нашого семінару є питання, що пов'язані із застосуванням сучасних комп'ютерних програм для підвищення ефективності діяльності державних службовців, державним регулюванням інноваційних процесів в освіті, перспективам та основним завдання розвитку електронного урядування в Україні, тощо. Розвиток інформатизації став провідною світовою тенденцією у різноманітних галузях життя суспільства. Однією з найбільш пріоритетних, випереджальних за темпами інформатизації, стає сфера управління. Управлінці мають перевершувати за рівнем інформованості, точності, повноти доступу до джерел інформації інших учасників суспільного життя. Саме тому важливим є напрям такого ж випереджального розвитку підготовки державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, підвищення їх професійної компетентності з питань упровадження та використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні. Здобуття якісної професійної освіти державними службовцями – це запорука розвитку та становлення могутньої держави, що буде динамічно розвиватися з урахуванням принципів і норм інформаційного суспільства.

Інформаційно-аналітичні та програмні комплекси державних установ призначені для створення спеціалізованих рішень, спрямованих на певну сферу діяльності, які забезпечуватимуть найбільш ефективну віддачу від їх упровадження. На сьогодні рівень підготовки та розуміння завдань, які стоять перед органами державного управління усіх рівнів у сфері інформатизації, далекий від бажаного.

За таких умов актуальним є завдання щодо удосконалення інформаційної підготовки магістрів за спеціальністю «Державне управління». На сьогодні до програм підготовки магістрів державної служби входить лише одна нормативна дисципліна – «Інформаційна політика в Україні», що зовсім не відповідає вимогам часу! Сучасне державне управління – це постійно зростаючий рівень

складності інформаційної інфраструктури. Управління наукомісткими системами, необхідність забезпечення ефективності їх функціонування ставить перед управлінським персоналом підвищені вимоги.

Таким чином, найважливішим результатом застосування інформаційних технологій є формування та використання інформаційних ресурсів. Інформаційні технології розглядаються у світі і як важливий чинник розв'язання проблем державної кадрової політики. Тому важливо, що ці питання винесені на обговорення учасників науково-практичного семінару.

Зрозуміло, що фундаментальна освіта державного службовця ґрунтується на вивченні інформаційних закономірностей процесів управління. У відомих навчальних центрах (наприклад, Гарвард) до третини навчального часу відведено на освоєння інформаційних технологій у професійних навчальних курсах, включаючи загальну інформатику і комп'ютерну підготовку, цілодобовий доступ до ресурсів глобальних мереж Internet й роботу із загальнодоступними базами даних, бібліотеками за окремими галузями знань. Цей зарубіжний досвід має бути враховано у вітчизняній практиці.

Ми повинні усвідомити, що розвиток економіки інформаційного суспільства ґрунтується на повсюдному поширенні інформаційних технологій в управлінні економічними і соціальними процесами для досягнення високих показників економічного зростання та підвищення рівня публічних послуг в Україні. З цих позицій цікавими та важливими є винесені на обговорення учасників семінару питання розвитку адміністративних та інших послуг органів державного управління та місцевого самоврядування, що надаються дистанційно, в електронній формі.

Діяльність державного службовця чи посадової особи місцевого самоврядування сьогодні реалізується у мережевому комп'ютерному середовищі, що безупинно розвивається. Це потребує формування сучасної інформаційної культури державних службовців, зумовлює необхідність використання глобальних мереж Internet і широке запровадження VPN. Розвиток комп'ютерного комплексу управління має сприяти формуванню інформаційного технополісу із новітньою інфраструктурою та відповідної навчальної бази, випереджальних темпів інформатизації управлінської освіти й науки. Потрібна також попередня ґрунтовна наукова розробка багатьох теоретичних і практичних питань, спрямованих у цілому на подальший розвиток в Україні інформаційного суспільства та адаптації до його умов систем державного управління та місцевого самоврядування.

Наявність багатьох проблемних аспектів у зазначеній сфері свідчить про високу актуальність науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід». Приємно, що на рівні проведення цього семінару та інших наукових комунікативних заходів розвивається творче партнерство між кафедрами наших регіональних інститутів, відбувається фахове обговорення отриманих нових наукових результатів, практичних рекомендацій. Дозвольте побажати учасникам семінару творчих успіхів, цікавої та корисної дискусії.

**Олександр БУХАЛЕНКОВ**

*завідувач відділу ведення Реєстру виборців*

*Комсомольської міської ради,*

*слухач ДРІДУ НАДУ*

### **ДОСВІД ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРУ ВИБОРЦІВ УКРАЇНИ**

Сприяння та підтримка ініціатив з упровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (НІКТ) є одним з пріоритетів сучасної державної політики України. В умовах змін у соціально-економічній та суспільно-політичній сферах життєдіяльності суспільства, НІКТ мають бути впроваджені не лише в комерційних, високо технологічних підприємствах, але й бути успішно реалізованими у сучасному публічному управлінні. Це забезпечить подальший розвиток не лише державно-управлінської системи, але й суспільства в цілому.

Реформування системи державного управління зумовлює необхідність підвищення якості управлінських рішень, досягнення високої економічної та соціальної ефективності, наявності вільного доступу до інформації, а також ефективного впливу громадян на державну владу. Розвиток інформаційного забезпечення в системі державного управління є одним із факторів нормалізації суспільно-політичного діалогу, стабілізації економіки та зниження соціальної напруженості, що створює умови для зростання України як сучасної держави і розвитку інформаційного суспільства. Особливу роль інформаційні технології відіграють під час формування та використання Державного реєстру виборців, функціонування якого спрямовано на забезпечення конституційного виборчого права громадян.

Не є перебільшенням, що запровадження Державного реєстру виборців дійсно стало суттєвим кроком, що наблизив нашу державу до розвинутих європейських демократій. Уже через два роки після введення автоматизованої інформаційно-телекомунікаційної системи «Державний реєстр виборців» (далі – АІТС ДРВ, Реєстр) у постійну (промислово) експлуатацію Реєстр «міцно стоїть на ногах», і лише необізнані чи завідомо упереджені можуть сумніватися у його характеристиках, оскільки Реєстр успішно пройшов тестування вже не одним виборчим процесом. Зокрема, його ефективність підтверджено в умовах, коли між загальнодержавними виборами в Україні щонеділі проходить до 30 місцевих локальних виборів, які у своїй частині забезпечує Реєстр.

На загальне визнання Реєстр став справжнім проривом у сфері будівництва автоматизованих систем в Україні і акумулював у собі найсучасніші інформаційні технології. Зокрема, програно-технічний комплекс АІТС ДРВ дозволяє одночасно виконувати свої функції до 3500 користувачам,

які перебувають на всій території України. При реалізації цього масштабного проекту були впроваджені технології роботи в режимі реального часу з єдиною централізованою базою даних у замкненій корпоративній мережі, створеній з використанням широкосмугових технологій високошвидкісної цифрової передачі даних ADSL.

АІТС ДРВ побудована за сучасною архітектурою «сервер баз даних – сервер додатків – тонкий клієнт». Фактично клієнтський рівень АІТС ДРВ функціонує з використанням веб-браузера (MS Internet Explorer 8). Головна вимога – наявність підключення робочої станції за допомогою телекомунікаційної системи до відповідного веб-серверу в Службі розпорядника Реєстру. Інформаційний обмін між рівнями АІТС ДРВ забезпечується за допомогою захищеного протоколу HTTPS.

На загальне визнання, у тому числі фахівців компанії ORACLE, використання при розробці програмного забезпечення АІТС ДРВ технологій і засобів системи управління базами даних Oracle Database Enterprise Edition не має аналогів у світовій практиці.

В умовах глобалізації інформаційних потоків надзвичайно актуальною є проблема інформаційної безпеки. Свого часу Центральна виборча комісія чи не найбільших зусиль доклала саме для розбудови та впровадження комплексної системи захисту інформації в створюваній автоматизованій системі Реєстру, оскільки всі інформаційні технології базуються на щонайширшому застосуванні комп'ютерних систем та комп'ютеризованих технологій, і таким чином є гіперчутливими до цієї проблеми.

Відтак, гострота проблеми захисту інформації обумовила нагальну необхідність у забезпеченні новоствореної АІТС ДРВ засобами захисту даних. Фахівцями Служби розпорядника реєстру у взаємодії з Держспецзв'язку побудовано вискоєфективну комплексну систему захисту інформації (далі – КСЗІ), а також здійснюються заходи щодо її функціонування та підтвердження відповідності вимогам нормативним документам із технічного захисту інформації. Двічі успішно пройдено експертизу КСЗІ АІТС ДРВ, за результатами якої отримано атестати відповідності, які засвідчують, що створена комплексна система захисту інформації забезпечує захист інформації відповідно до вимог в Україні.

Засоби програмного, технічного та криптографічного захисту інформації, які використовуються при функціонуванні КСЗІ АІТС ДРВ, виконують функції захисту інформації при передаванні відкритими каналами зв'язку; автентифікації; керування захистом; моніторингу загроз безпеки; міжмережевих екранів та систем виявлення вторгнень; антивірусного захисту. Технічною основою побудови захищеної АІТС ДРВ стали мережеві пристрої Cisco ISR 2811 з інтегрованим модулем криптографічного захисту інформації Cisco NME Ukraine VPN, розміщені у всіх точках доступу (органах Реєстру: 756 відділів ведення Реєстру та 26 регіональних відділів адміністрування Реєстру).

АІТС ДРВ забезпечується каналами транспортування інформації найбільшим оператором зв'язку ПАТ «Укртелеком» у форматі ІР-протоколу зі



швидкістю 512 Кбіт/с на регіональному рівні і 100 Мбіт/с на центральному рівні.

Натомість для організації інформаційної безпеки обміну даними в мережі АІТС ДРВ використовуються системи запобігання вторгненню, керування мережевими обладнаннями, централізованої аутентифікації, авторизації та аудиту тощо.

Ефективний захист від комп'ютерних вірусів забезпечується впровадженням дворівневої системи антивірусного захисту, що передбачає використання двох різних засобів антивірусного захисту робочих станцій та серверів АІТС ДРВ. Перший рівень – антивірусний захист серверів – реалізується комплексом антивірусних програмних засобів Kaspersky. Антивірусні програми, які використовуються на цьому рівні, надають можливість перевірки файлів у режимі реального часу та видалення з них комп'ютерних вірусів (фоновий режим), а також перевірки за запитом адміністратора безпеки. Антивірусне програмне забезпечення дає можливість блокувати спроби запису заражених, підозрілих файлів на сервери, запобігає вірусним епідеміям, а також забезпечує збереження інформації і миттєвий доступ користувачів до мережесих ресурсів, нейтралізує несанкціонований доступ до серверів корпоративної мережі, фільтрує фішингові електронні повідомлення, підвищуючи рівень захисту мережі. Для другого рівня – антивірусний захист автоматизованих робочих місць користувачів АІТС ДРВ, розміщених як у Службі розпорядника Реєстру, так і в регіональних органах адміністрування Реєстру та органах ведення Реєстру, використовується антивірусне програмне забезпечення Dr. Web, що включає елементи захисту автоматизованих робочих місць корпоративної мережі та єдиний центр управління.

Антивірусний сервер центру управління Dr. Web забезпечує централізоване управління захистом мережі, включаючи розгортання, оновлення вірусних баз та програмних модулів компонентів, моніторинг стану мережі, повідомлення про вірусні події, збір статистики. Встановлення антивірусного програмного забезпечення на робочих місцях здійснюється централізовано через налаштування групової політики безпеки Системи.

Таким чином, запровадження Реєстру стало помітним поштовхом для розвитку інформаційних технологій в Україні, які, безумовно диверсифікують суспільне життя в усіх його проявах: створюють додаткові зручності, надають нові можливості, убезпечують від загроз примітивних маніпуляцій.

### **Список використаних джерел**

1. Аракелова О. Ю. Функціональні обов'язки та операції, які виконуються персоналом органу ведення Державного реєстру виборців / О. Ю. Аракелова // Вісн. Центральної виборчої комісії. – № 4 (14). – 2008. – С. 12 – 14.

**Марина ВАТКОВСЬКА**

*кандидат філософських наук,*

*проректор Дніпропетровського обласного інституту*

*післядипломної педагогічної освіти*

## **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ОСВІТНЬОЮ ГАЛУЗЗЮ ДНІПРОПЕТРОВЩИНИ**

У наш час головною метою розвитку освіти в Україні є забезпечення загального доступу до світових освітніх ресурсів та створення національних ресурсів нового покоління шляхом інтенсивного впровадження новітніх технологій навчання, комп'ютеризації та інформатизації освіти, що відкриває більш широкий доступ до навчання завдяки використанню інформаційних навчальних ресурсів мережі Інтернет.

У рамках розвитку регіональної системи освіти в Дніпропетровській області створено єдиний інформаційно-освітній простір, необхідними завданнями якого є формування та розвиток інформаційної культури у педагогів, учнів та батьків; освоєння комп'ютерних технологій у галузі освіти; створення інформаційно-освітнього простору навчального закладу, установи, регіону; участь вчителів і учнів у проектній діяльності тощо.

У Дніпропетровській області проведена значна робота по створенню єдиного освітньо-інформаційного простору: оснащення загальноосвітніх навчальних закладів засобами інформаційно-комунікаційних технологій; створення відкритої мережі освітніх ресурсів; оновлення змісту, форм і методів навчання інформатики; підготовка та підвищення рівня кваліфікації вчителів.

Безумовно, першочерговим завданням є підготовка педагогічних кадрів до ефективного використання інформаційних технологій в освітньому процесі. Сьогодні педагог повинен не тільки добре володіти основними офісними програмами, а й знати основи використання веб-технологій, соціальних сервісів. Саме тому, у Дніпропетровському обласному інституті післядипломної педагогічної освіти було розроблено систему підготовки педагогів до організації освітнього процесу із використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Система підготовки включає курси підвищення кваліфікації за програмами «Основи ІКТ у навчально-виховному процесі», «Інтел® Навчання для майбутнього», «Соціальні сервіси ВЕБ 2.0 у навчально-виховному процесі», «Медіаосвіта», «Основи дистанційного навчання». Крім того проводяться тренінги, майстер-класи, конкурси кращих вчительських портфоліо, конкурси учнівських проектів та медіапродуктів.

З метою створення системи неперервної освіти на основі платформи MOODLE (<http://moodle.dp.ua/>) створено дистанційне навчання педагогів. На платформі сформовані 26 навчальних курсів для вчителів-предметників і керівників навчальних закладів. Навчальні матеріали, розміщені на платформі,

передбачають можливість спілкування вчителів он-лайн, обговорення важливих питань на форумах.

В області створено освітній портал Дніпропетровщини, який об'єднує сайти навчальних закладів області, посилання на діючі електронні проекти в галузі освіти, забезпечує можливість проведення мережових конкурсів, телекомунікаційних проектів [1]. На освітньому порталі відкрито для вчителів форуми з проблемних тем, створено банк навчально-методичних матеріалів. Сьогодні в області запроваджується 13 електронних проектів, основною метою яких є інноваційне оновлення системи управління освітньою галуззю, створення ефективного навчального середовища та відкритого освітнього ресурсу. Одним з головних аспектів функціонування різноманітних електронних проектів є забезпечення ефективного управління на рівні державних службовців та освітян.

Зупинимось на деяких механізмах здійснення електронного управління освітніми проектами. Так один із найважливіших управлінських електронних проектів, є проект «Інформаційна система управління освітою Дніпропетровщини» (далі – ІСУО). Інформаційна система управління освітою включає в себе набір засобів та інструментів, призначених для автоматизації управлінської діяльності органів управління освітою всіх рівнів, загальноосвітніх, дошкільних навчальних закладів області. Система дозволяє створити єдину систему збору, обробки та зберігання інформації в розрізі загальної середньої та дошкільної освіти.

За допомогою системи ІСУО вирішується проблема забезпечення органів управління освітою повною оперативною та достовірною інформацією про діяльність навчальних закладів, що гарантує відповідний рівень контролю за діяльністю навчальних закладів.

Інформаційна система управління освітою побудована з використанням дворівневої архітектури. У навчальних закладах встановлюється спеціальне програмне забезпечення – «Курс. Школа», в загальноосвітніх та дошкільних навчальних закладах – «Курс. Дошкільня», яке працює автономно з використанням сучасних клієнт-серверних технологій. До програм вносяться загальні дані про початковий заклад, дані про персонал, навчальні аудиторії, інформація про стан матеріально-технічної бази тощо.

З даних, що внесені, за допомогою програм можна в автоматичному режимі сформулювати державні статистичні звіти. Дані програми за допомогою спеціальної служби обміну передаються на WEB-сервер. Завдяки такій архітектурі Комплекс системи управління освітою надає можливість ведення баз даних в навчальних закладах без постійного доступу до мережі Інтернет.

Проект «Електронний дошкільний навчальний заклад» – це відкритий електронний простір для батьків, тому, що батьки отримують можливість потурбуватися про місце у дитсадку завчасно – навіть з моменту народження, відслідковувати просування черги у режимі он-лайн та уникати постійних візитів до керівництва дошкільних закладів. Цей проект функціонує в Дніпропетровській області з 1 грудня 2012 року та складається з двох основних

частин: віртуальна подорож дошкільними навчальними закладами та електронна реєстрація в дошкільний навчальний заклад.

На сайті освітнього порталу Дніпропетровщини, в розділі «Електронний дошкільний навчальний заклад», розміщена інтерактивна карта області. Батьки можуть на мапі вибрати населений пункт та переглянути сайти ДНЗ. Кожний заклад має власний Інтернет-сайт, на якому розміщена 3D подорож. Після обрання дитячого садка для своєї дитини, батьки мають можливість поставити свою дитину в чергу, не виходячи з дому. Для цього необхідно заповнити форму на сайті електронної реєстрації. Далі можна відслідковувати статус поданої заявки і стежити за просуванням черги. Крім того, є можливість переглянути інформацію про нормативну наповнюваність, про черги в дошкільні установи, дізнатися всю необхідну інформацію про всі дитячі садки обраного регіону. Подача в електронному вигляді заяви забезпечує попередню реєстрацію дитини в електронній черзі з визначенням дати постановки на облік, яка є основою формування черги. Для підтвердження інформації, зазначеній в заяві, необхідно протягом 10 робочих днів з дня подання заяви звернутися до відповідальної особи у відділі освіти (в дошкільному навчальному закладі) з оригіналами документів (свідоцтво про народження дитини, документ, що підтверджує наявність пільг) або прикріпити до заяви їх скановані копії. Якщо інформація, зазначена в заяві, підтверджена документами, то дитина отримує постійну реєстрацію в електронній черзі за датою подання заяви в електронному вигляді.

Важливим, на нашу думку, є розробка і впровадження проекту «Мережевий освітній округ». Він буде цікавим, в першу чергу, для навчальних закладів сільського регіону. Обласний науково-педагогічний проект «Мережевий освітній округ» – це система заходів, направлених на створення відкритої системи освіти, забезпечення доступу до якісної освіти через організацію дистанційного навчання та мережевої взаємодії учнівської молоді у системі загальної середньої освіти; максимальне задоволення особистісних освітніх потреб учнів незалежно від їх місця проживання.

Проект передбачає розробку інноваційного мережевого освітнього середовища, спрямованого на створення системи кооперації освітніх ресурсів регіону із використанням сучасних Інтернет - технологій і технологій дистанційного навчання, інтеграції освітніх ресурсів і перерозподілу кадрового потенціалу на вирішення науково-практичних проблем освіти; відпрацювання механізмів мережевої взаємодії навчальних закладів, розробку системи підтримки обдарованих учнів та учнів з особливими потребами, впровадження мережевих дистанційних учнівських проектів, інтелектуальних ігор, систем дистанційного навчання. Навчальний ресурс Проекту «Мережевий освітній округ» буде розміщено на платформах з відкритим кодом доступу (сайтах пілотних та опорних шкіл, Moodle).

Зростаючий акцент на мережевому навчанні, зосередженому навколо школяра робить інформаційне середовище Moodle досить перспективним для розв'язання задачі формування знань, вмінь та навичок із базових та профільних дисциплін. Матеріали за навчальними курсами з цих дисциплін

представлені в електронному вигляді і розміщені на web-ресурсах таким чином, щоб учні, які пройшли авторизацію, могли ними скористатись.

Контент мережевих освітніх округів може містити тексти лекцій, медіа-уроки, інтерактивні тексти, гіпертекстові та графічні файли, аудіо, відео, gif- і flash-анімації, 3D-схеми та екскурсії, тренажери, словники, віртуальні лабораторії, дистанційні курси, корисні посилання та ін. Користувачі будуть брати участь в уроках в режимі on-line, вебінарах, навчальних форумах, блогах за участю мережевих викладачів. Можливе створення мережевих дистанційних курсів для поглиблення знань з профільних предметів.

Для впровадження інноваційного проекту «Мережевий освітній округ» було визначено пілотними Солонянський та Широківський райони області. Створено платформу дистанційного навчання – Солонянська мережева спільнота, на якій розроблено дистанційні курси з профільних предметів. Всього розроблено та розміщено на платформі 45 курсів для учнів 8 – 11-х класів.

Таким чином, можна говорити, що використання інформаційно-комунікаційних, мережевих технологій та розробка електронних проектів дозволяють зробити перші кроки у створенні нової системи управління освітньою галуззю області.

### **Список використаних джерел**

1. Освітній портал Дніпропетровщини [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dnepredu.com/>.

#### **Олексій ВИСКУБ**

*директор Комунального підприємства*

*«Головний інформаційно-комунікаційний*

*і науково-виробничий центр» Дніпропетровської обласної ради,*

*аспірант ДРІДУ НАДУ*

### **ПРОЕКТНИЙ ПІДХІД ДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ТА РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Успіх в інформаційному столітті залежить від поширення інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) в суспільство. Пропозиції нових цінностей засновані на розвитку ІКТ, оскільки люди починають приймати і розуміти їх корисність. Ця зміна в відношенні і поведінці приводить до творчих рішень і нових моделей, які радикально змінюють способи роботи органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Аналізуючи загальносвітові тенденції можна констатувати, що розвиток ІКТ в світі став вагомим каталізатором появи та становленню нових концепцій державного управління, таких як: New public management (Нове публічне

управління), Good governance (Добре урядування) та E-governments (електронне урядування; е-урядування).

Ключовими характеристиками таких концепцій є:

- підвищення продуктивності органів влади;
- орієнтація на споживача (сервісна влада) та орієнтація на результат;
- активна участь громадян та безперервний діалог з владою;
- чутливість влади до потреб громадян, бізнесу та інвесторів;
- запровадження проектного підходу у державному управлінні.

Узагальнену мету цих концепцій та перспективне баченням щодо розвитку сфери діяльності можна визначити як формування у органів влади нових, раніше не існуючих, характеристик. Запровадження інноваційних форм управління, таких як е-урядування, вимагає від органів влади нових підходів на основі проектного менеджменту [3].

Управління проектами на сьогодні є однією з найбільш актуальних та прогресивних управлінських технологій, що продовжує швидко розвиватись. Використання проектного підходу в органах виконавчої та місцевого самоврядування було запропоновано рядом авторів, серед яких варто відзначити праці Н. Загиней, Д. Кульчицької, І. Кульчицького, Н. Парасюк, Л. Полбіциної Л. Телишевської, В. Худолей, І. Чикаренко, Ю. Шарова та ін.

Новаторське тлумачення передбачає розуміння проекту як елемента, фрагмента, етапу у виконанні певних програм, самодостатнього управлінського рішення господарського, фінансового характеру. Таке значення терміна «проект» сприймається як нове. Воно передбачає не пропозицію, що допускає зміни, альтернативи, уточнення, а конкретне завдання, обмежене визначеними рамками в просторі і в часі, рівнем фінансування тощо [3].

Методологія проектного менеджменту передбачає розробку, реалізацію та розвиток проекту як складної системи, що відтворюється та функціонує в динамічному зовнішньому середовищі. Головними елементами проекту є задум, ідея (проблема, завдання), засоби їх реалізації (вирішення проблеми) та результати, що здобуваються в процесі реалізації проекту. Виділяють чотири фази проекту, що послідовно чергуються протягом його життєвого циклу: концепція проекту (формування задуму (ідеї), постановка завдань); розробка та підготовка проекту; реалізація проекту; закінчення проекту. Портфельний підхід до управління проектами забезпечує суттєві вигоди. До їх складу можна віднести можливість поглянути на проекти в глобальному контексті, що відображає стан справ у цілому [4].

Застосування проектного підходу щодо впровадження електронного урядування вбачається надзвичайно перспективним. За підсумками 2013 року Дніпропетровщина визначена одним з лідерів запровадження е-урядування в Україні. Так, Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні, яка затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 року № 386-р, одним із базових засад подальшого розвитку інформаційного суспільства в Україні визначено поширення досвіду, набутого під час реалізації в Дніпропетровській області пілотних проектів у сфері е-урядування, зокрема таких як «Електронний регіон» та «Електронне село». Водночас, у

Доповіді про стан інформатизації та розвитку інформаційного суспільства в Україні за 2013 рік визначено, що найбільш розвинутим регіоном в Україні за кількістю розпочатих та реалізованих проектів, системністю та фаховістю підходу є Дніпропетровська область.

Комплексне та системне використання проектного підходу в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування Дніпропетровської області розпочалося у 2011 році з прийняттям Комплексної стратегії розвитку регіону до 2015 року. Поряд з підтримкою розвитку та модернізації базових галузей, одним з головних напрямків Комплексної стратегії визначено диверсифікацію регіональної економіки, підвищення інвестиційної привабливості та конкурентоспроможності регіону.

Саме конкурентоспроможність є одним з головних чинників сталого розвитку регіону і держави в цілому. Ті держави чи регіони, які демонструють високий рівень використання інформаційно-комунікаційних технологій, є більш конкурентоспроможні. Міжнародний досвід показує, що технології електронного урядування сприяють покращенню ефективності та якості адміністративних послуг, зниженню корупції, зниженню адміністративного тягаря на громадян та бізнес, а також посиленню демократії та конкурентоспроможності [2].

З метою забезпечення комплексного підходу та досягнення визначених цілей, а також урахування наявного технічного, технологічного та кадрового потенціалу керівництвом області в 2011 році ініційовано реалізацію комплексного інноваційного пілотного проекту з електронного урядування «Електронний регіон».

В основу проекту «Електронний регіон» покладено метод проектного управління з урахуванням Комплексної стратегії розвитку Дніпропетровської області. Для покрокового отримання конкретних результатів напрацьовано портфель проектів з електронного управління, на базі якого створено «дорожню мапу» проекту «Електронний регіон». В основу «дорожньої мапи» покладені 8 цільових напрямків (цільових програм), за якими структуровані всі проекти, а саме:

1. Розвиток інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури регіону.
2. Системи підтримки прийняття управлінських рішень.
3. Електронне управління пілотними кластерами регіону.
4. Електронні послуги.
5. Електронне управління охороною здоров'я.
6. Електронне управління соціальним розвитком.
7. Електронне управління екологічною, техногенною та громадською безпекою.
8. Соціально-психологічна трансформація свідомості мешканців регіону при переході до інформаційного суспільства [1].

Усі ці проекти розширюють можливості при реалізації вже розпочатих у регіоні реформ у таких сферах, як медицина, освіта, житлово-комунальне господарство, екологічна та техногенна безпека тощо. Завдяки проектному

підходу більш точно визначаються проблеми, які потрібно розв'язати та вдосконалюється механізм контролю за витрачанням ресурсів.

Зазначений проектний підхід є унікальним для України та потребує більшої конкретизації фінансових і трудових затрат. Разом з тим, потрібна також підготовка необхідних спеціалістів, здатних розробляти й упроваджувати такі проекти. Реалізація проектного підходу у галузі інформатизації, особливо на регіональному рівні, може забезпечити значний ривок у просуванні України на шляху до інформаційного суспільства.

### **Список використаних джерел**

1. Інформаційні матеріали сайту Національного центру електронного урядування України. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua>.

2. Інформаційні матеріали сайту практик електронного урядування Європейського Союзу. – Режим доступу : <http://epractice.eu>.

3. Макух Я. Д. Термінологічні рівні поняття «проект» / Я. Д. Макух // Глобалізація та управління проектами у XXI столітті : матеріали наук.-практ. конф., Львів, 9 – 10 жовт. 2003 р. / Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Л. : ЛРІДУ НАДУ, 2003. – С. 35–37.

4. Чикаренко І. А. Проектний підхід як один із засобів підвищення ефективності діяльності / І. А. Чикаренко // Теорія та практика державного управління. – Вип. 9. Державне управління та місцеве самоврядування : тези IV міжнар. наук. конгресу, 26 лют. 2004 р. – Х. : Вид-во ХРІДУ НАДУ «Магістр», 2004. – С. 24–26.

### **Любов ГОЛОХА**

*кандидат наук з державного управління,  
начальник бібліотечного відділу ДРІДУ НАДУ*

## **РОЛЬ БІБЛІОТЕК В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

У сучасному світі інформація є стратегічним національним ресурсом, одним із основних надбань держави, що відіграє дедалі більшу роль у системі публічної влади. Пріоритет інформації, порівняно з іншими благами й цінностями, набуття інформаційними ресурсами статусу стратегічних, визначаються тим, що у будь-якій сфері діяльності (економічній, політичній, соціальній тощо) перевага належить тим, хто має повноту доступу до інформації та відповідні засоби її отримання, обробки, поширення й зберігання [4]. Саме завдяки інформації й знанням, освітньому рівню публічних службовців та їх вмінню переробляти величезні потоки інформації, пов'язані з життєдіяльністю населення країни (регіону, населеного пункту), робиться спроба вирішити загальнодержавні та місцеві проблеми. Доступ до інформації завжди розглядався як найважливіший фактор будь-якої влади – військової, політичної, економічної,



управлінської, особистої.

Українська держава не увійде до світового та європейського інформаційного простору на рівноправній основі без інтенсивного запровадження в усі сфери життя інформаційно-комп'ютерних технологій, істотної перебудови системи державної інформаційної політики, необхідності зміцнювати прямі й зворотні зв'язки між владними структурами та суспільством, вирішення проблем ефективного розвитку національної інформаційної інфраструктури, створення інформаційно-аналітичних систем органів публічної влади, прискорення процесів модернізації матеріально-технічної бази, надійного захисту інформаційних ресурсів [2, с. 10].

Інформаційні потреби публічних службовців відіграють роль головного фактора у формуванні систем інформаційного супроводу публічної служби. Варто зазначити, що на інформаційні потреби публічного службовця суттєво впливають завдання і обов'язки, які визначають кваліфікаційні вимоги до обсягу знань та сфери професійної діяльності.

Такі потреби можуть мати спільну тему, але відрізнятися характером необхідної інформації. Зокрема, слухачам магістратур, які опановують спеціальності «державне управління» та «державна служба», необхідним є матеріал пояснювального, навчального і практичного змісту; державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування, які здійснюють підвищення власної кваліфікації на відповідних курсах – з урахуванням регіональних особливостей та залученням передового досвіду, результатів науково-дослідних досліджень. У практичній діяльності публічних службовців важливим є передовий досвід у цій сфері.

Публічним службовцям потрібна різна за змістом і формою інформація: поточна та ретроспективна; вузькотематична та широкотематична; галузева та міжгалузева; фактографічна та концептуальна; наукова та практична; текстова та графічна.

Чим вищий статус публічного службовця, тим сильніше проявляються специфічні особливості його інформаційних потреб. Можна виокремити три категорії публічних службовців: 1) відповідальні за стратегічні рішення (керівники органів державної влади та органів місцевого самоврядування); 2) відповідальні за прийняття тактичних рішень (керівники департаментів, управлінь, відділів, секторів); 3) відповідальні за прийняття оперативних рішень (керівники низових ланок). Для кожної з цих категорій потрібна інформація, що різниться за змістом, оперативністю, ступенем попередньої обробки, вимогами до джерела, іншими критеріями.

На оперативність та ефективність роботи з інформацією як універсальні показники якісного інформаційного забезпечення суттєвим чином впливає інформаційна культура публічного службовця. Інформаційна культура – одна зі складових загальної культури людини. Це сукупність інформаційного світогляду й системи знань та умінь, що забезпечують цілеспрямовану самостійну діяльність щодо оптимального задоволення індивідуальних інформаційних потреб з використанням як традиційних, так і нових інформаційних технологій. Інформаційна культура є одним із найважливіших

чинників успішної професійної й непрофесійної діяльності, а також соціальної захищеності особистості в інформаційному суспільстві. Від інформаційної культури та обізнаності сучасного публічного службовця значною мірою залежить і рівень надання адміністративних послуг населенню.

Якісне інформаційне забезпечення діяльності публічних службовців може здійснюватися серед іншого за рахунок залучення можливостей установ та організацій, які володіють відповідними власними інформаційними ресурсами загальносуспільного значення в усіх сферах життєдіяльності або вільним, необмеженим доступом до цих ресурсів. Одними із таких установ є бібліотеки.

Для організації ефективного бібліотечно-інформаційного супроводу навчання, підвищення кваліфікації та практичної діяльності публічного службовця важливою ознакою є рівень інформаційної культури користувача. Надаючи йому інформацію, варто зважати на його навички в роботі з комп'ютером, наявність доступу до традиційних і новітніх послуг інформаційно-бібліотечних установ. На сучасному етапі набуває актуальності потреба у створенні електронних бібліотек для державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, які можуть створюватися вищими навчальними закладами, де є магістратури освітньої галузі «Державне управління», закладами, що здійснюють підвищення кваліфікації, а також безпосередньо органами публічного управління.

Одним з актуальних завдань, що в цьому контексті постають перед бібліотеками, стає забезпечення інформаційно-аналітичного супроводу процесів комунікації між владою і суспільством. Бібліотека включається в складну систему такої комунікації шляхом створення, обробки, зберігання, організації та поширення інформації [3].

Насамперед ідеться про комунікацію в системі влади, налагодження ефективної інформаційної підтримки процесу прийняття управлінських рішень, адже саме від цього в підсумку залежить загальний вектор суспільного розвитку. Також бібліотеки (особливо у сільській місцевості) залишаються важливим комунікативним майданчиком, осередком інформаційної роботи з громадськістю. Зокрема, нині поширеною є практика створення саме в бібліотеках колективних пунктів доступу до мережі Інтернет, комп'ютерних курсів тощо.

Інформаційна співпраця бібліотек із владними структурами – на загальнодержавному й регіональному рівнях – полягає в наданні їм необхідних даних, у забезпеченні «прозорості» рішень влади, у створенні при бібліотеках центрів інформації з питань місцевого самоврядування. Сьогодні вже не викликає сумнівів те, що розв'язання актуальних суспільних проблем напряму залежить від ефективності взаємодії владних структур центрального, регіонального та місцевого рівнів, а також рівня інформаційного забезпечення їх діяльності [1].

З огляду ж на те, що органи публічної влади не лише потребують інформації, а й виробляють її у дедалі більшому обсязі, підвищується затребуваність бібліотек, які мають необхідну науково-методологічну базу та досвід у сфері інформаційної діяльності, зокрема, систематизації документів та

забезпечення публічного доступу до них.

Серед основних завдань сучасних бібліотек – своєчасно забезпечувати збирання, зберігання, організацію, обробку та надання у користування всього комплексу важливої для процесу суспільного реформування інформації та доставку підготовлених інформаційно-аналітичних матеріалів владним структурам (з широким використанням інформаційних технологій), сприяти комунікації між владними структурами різних рівнів, між владними структурами й громадянським суспільством та між окремими складовими громадянського суспільства.

### **Список використаних джерел**

1. Гранчак Т. Бібліотеки в системі політичної комунікації: тенденції розвитку та завдання / Т. Гранчак // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – К., 2011. – Вип. 30. – С. 7–24.

2. Дубов Д. В. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості : аналіт. доп. / Д. В. Дубов, М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк. – К. : НІСД, 2010. – 64 с.

3. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Дрешпака. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2007. – 160 с.

4. Окинавская хартия глобального информационного общества // Дипломатический вестник. – 2000. – № 8. – С. 51 – 56.

### **Тетяна ГОНЧАРОВА**

*здобувач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **МЕХАНІЗМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З НАДАННЯ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Як представлено нами у наших попередніх дослідженнях [1], змістом інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг є сукупність організаційних, організаційно-правових, інформаційних, методичних, програмно-технологічних компонентів і засобів, які за рахунок раціонального використання інформаційних ресурсів та інформаційних технологій забезпечення дозволять досягти необхідної якості публічних послуг, зокрема адміністративного, управлінського, соціального, житлово-комунального характеру, що надаються під відповідальність і в межах компетенції органу місцевого самоврядування як власне ним, його організаціями, так і з залученням бізнесових та некомерційних структур,

діяльність яких з надання послуг зазначеного характеру знаходиться у сфері координації та контролю органу місцевого самоврядування.

З метою ефективного надання муніципальних послуг необхідне створення цілісних (на місцевому рівні або ж об'єднаних регіональних) систем їх інформаційного забезпечення. Системотворчим фактором у цьому процесі виступатимуть процеси цілеспрямованого спільного використання суб'єктами надання та отримання муніципальних послуг інформаційних ресурсів та інформаційних технологій. В основі такої системи повинна знаходитися потужна інформаційно-комунікаційна інфраструктура, що об'єднує територіальну громаду, органи місцевого самоврядування, комунальні установи і підприємства, залучені та зацікавлені органи державної влади, недержавні організації, і забезпечує оперативну комунікацію зазначених суб'єктів, а також їх доступ до необхідних для якісного отримання / надання муніципальних послуг інформаційних ресурсів.

Для повноцінної реалізації зазначеного концептуального підходу мають бути розроблені конкретні механізми впровадження такої системи. Ці механізми мають відповідати суті поставлених завдань, складності інформаційної сфери, враховувати особливості стану інформаційних ресурсів, інформаційних технологій, інформаційно-комунікаційної інфраструктури на момент початку робіт з упровадження в певному населеному пункті чи регіоні та іншим вимогам. Тому в межах окремого населеного пункту (регіону) буде застосовуватися різний набір механізмів упровадження зазначеної системи.

Нашим завданням у контексті цього дослідження є загальний аналіз найбільш можливих для застосування органами місцевого самоврядування механізмів упровадження системи інформаційного забезпечення їх діяльності з надання муніципальних послуг. Якщо взяти за аналогію підходи до розуміння механізмів державного управління, то зазначені вище механізми необхідно розглядати як способи розв'язання наявних суперечностей, як послідовну реалізацію певних дій з використанням необхідних форм і методів управління з метою впровадження даної системи інформаційного забезпечення.

Залежно від засобів, які використовуються у конкретних механізмах державного управління, вони можуть бути політичними, економічними, соціальними, організаційними та правовими, а також комплексними відповідно до основних сфер суспільної діяльності [3, с. 376]. Як було нами вказано вище, для реалізації поставленого завдання потрібне першочергове застосування організаційних, організаційно-правових, інформаційних, методичних, програмно-технологічних засобів. Також робота з інформаційного забезпечення зазначеної діяльності вимагає відповідних фінансових витрат, а також застосування інших заходів економічного характеру.

Упровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг необхідно також розуміти як певну інновацію в управлінні місцевими справами певної територіальної громади або регіону. Процес інновації в регіональному управлінні розглядається І. Дегтярьовою як діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, що спрямована на отримання регіоном

певних соціальних та економічних результатів на основі розроблення й реалізації нестандартних управлінських рішень для досягнення цілей розвитку регіону. Серед таких інновацій називаються нові організаційні структури, фінансові, інформаційні та інші механізми управління регіональним розвитком, нові підходи у взаємодії з громадськістю, бізнесом тощо. У цілому інновації в регіональному управлінні використовуються для досягнення певних цілей на різних рівнях, а саме: для розв'язання суперечностей і реалізації стратегічних завдань безпосередньо в самій системі регіонального управління з метою оновлення структур, форм і системи методів діяльності; в економіко-соціальній системі регіону для оновлення підходів щодо стимулювання розвитку регіону та в зовнішньому середовищі регіону з метою оновлення підходів до взаємодії з суб'єктами цього середовища [2, с. 117]. Отже, для інноваційної за своїм характером діяльності особливо важливими є організаційні, економічні, інформаційні механізми.

З урахуванням зазначеного можемо розглянути механізми, які потрібно застосовувати для впровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг. Попередній аналіз загальної ситуації у даній сфері в Україні в цілому свідчить про необхідність застосування усіх можливих механізмів. Опишемо ці механізми у порядку їх важливості, починаючи з базових.

Політичні механізми мають передбачати прояв політичної волі керівництвом органів місцевого самоврядування та її громадської підтримки для упровадження інновацій, пов'язаних з удосконаленням системи надання муніципальних послуг. На наше переконання, застосування цього механізму відкриває шлях до більш ефективного застосування інших механізмів. Досвід багатьох міст, областей України доводить, що впровадження сучасних систем інформаційного забезпечення діяльності з надання муніципальних послуг починалося з політичних рішень місцевих лідерів. Також політичні механізми мають передбачати формування єдиної державної технічної політики щодо інформаційного забезпечення зазначеної діяльності, єдиних стандартів, що дозволить інтегрувати місцеві сегменти в загальнодержавну інформаційну систему з надання публічних послуг.

Правові механізми також є одними з основних, але їх застосування на місцевому рівні багато в чому обмежується наявними повноваженнями органів місцевого самоврядування. Адже іноді впровадження нових технологій інформаційного забезпечення процесу надання/отримання муніципальних послуг гальмується через недосконалість, застарілість чинних законів. Це, зокрема, стосується практики надання ряду адміністративних послуг в електронній формі. В органів місцевого самоврядування для реалізації цього механізму є лише можливість ініціювати необхідні зміни в законодавстві. Також правові механізми мають забезпечити дотримання визначених законом прав осіб, яким надаються послуги, та встановлених процедур цієї діяльності органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами.

Організаційні механізми є ключовими для впровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з

надання муніципальних послуг. Вони в першу чергу полягають у зміні функцій і структури органів місцевого самоврядування та комунальних організацій і підприємств, що будуть пов'язані із введенням в дію даної системи. Проблема їх застосування викликана, як правило, консервативністю існуючої управлінської структури та опором змінам з боку службовців та інших зацікавлених у збереженні статус-кво осіб. Адже широке впровадження інформаційного забезпечення діяльності з надання муніципальних послуг серед іншого має зменшити поле для корупційних проявів, модернізувати чинні процеси та процедури, а також посилити можливість контролю за якістю надання послуг безпосередньо з боку тих, хто їх отримує.

Економічні механізми мають сприяти як повноцінному впровадженню власне системи інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування, так і приведенню у відповідний стан усієї економіко-соціальної системи, де відбувається ця діяльність (територіальної громади або регіону). Мається на увазі застосування регуляторних, фінансових заходів, які б дозволи сформувати необхідні інформаційні ресурси, отримати необхідні інформаційні технології, побудувати чи розвинути існуючу інформаційно-комунікаційну інфраструктуру. Для цього мають застосовуватися інструменти: прямого фінансування, постачання техніки і технологій, економічного стимулювання господарюючих суб'єктів, які надають муніципальні послуги, та суб'єктів, що їх отримують, до участі у спільному формуванні зазначеної системи інформаційного забезпечення. Заходи економічного стимулювання мають бути застосовані також щодо виробників технічних засобів і програмних продуктів, які використовуються в сервісній діяльності органів місцевої влади, а також щодо підприємств, які надають пов'язані з цим комерційні послуги (зокрема, у сфері телекомунікацій).

Максимально високій ефективності застосування вже названих механізмів упровадження інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг також сприятиме застосування окремих соціальних та інформаційних механізмів. Маємо на увазі в першу чергу широку освітню та роз'яснювальну роботу, яку слід проводити як серед посадових осіб місцевого самоврядування і працівників комунальних організацій і підприємств, так і серед громадян. Упровадження нових технологій до сфери взаємодії громадськості та влади вимагає наявності нових знань і вмінь у представників обох цих сторін. Це може бути досягнуто за рахунок випуску та поширення методичної літератури, інструкцій (у тому числі в електронному вигляді), проведення навчання за місцем роботи, проживання або отримання послуг. Досвід такої роботи, зокрема за підтримки низки ресурсних організацій, є у тих містах і регіонах України, де вже зараз модернізують інформаційне забезпечення сервісної діяльності місцевих органів влади. Сторони у результаті мають знати свої можливості, права та обов'язки, розуміти переваги нових підходів до організації роботи з надання муніципальних послуг та, зрештою, володіти сучасними інформаційними технологіями.

Таким чином, упровадження новітніх систем інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг в Україні має здійснюватися в умовах комплексного застосування зазначених механізмів.

### Список використаних джерел

1. Гончарова Т. В. Зміст інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг / Гончарова Тетяна Валеріанівна // Актуальні проблеми та перспективи розвитку публічного управління : матеріали Всеукр. підсумкової наук.-практ. конф. за міжнарод. участю, 25 жовт. 2013 р. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2013. – С. 272 – 273.

2. Дегтярьова І. О. Інновації в регіональному управлінні / Дегтярьова І. О. // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 5 : Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О. Ю. Амосов (співголова), О. С. Ігнатенко (співголова) та ін. – Х. : Видво ХарPI НАДУ «Магістр», 2011. – С. 117 – 118.

3. Одінцова Г. С. Механізми державного управління / Одінцова Г. С., Дзюндзюк В. Б., Мельтюхова Н. М. та ін. // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія: Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) та ін. – К. : НАДУ, 2011. – С. 375 – 376.

### **Валерій ДРЕШПАК**

*доктор наук з державного управління, доцент,  
завідувач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

### **КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ СТВОРЕННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

Аналіз тенденцій сучасного етапу розвитку регіональних складових системи електронного урядування в Україні дозволяє сформулювати дві основні, на наш погляд, проблеми організаційно-управлінського характеру. По-перше, темпи цього розвитку у різних регіонах країни, більше того – навіть у різних населених пунктах одного регіону, істотно відрізняються. Залежно від різних факторів (політичних, соціальних, економічних, технічних та ін.) спостерігається як активне, навіть випереджальне, експериментальне упровадження систем і технологій електронного урядування в структурах «традиційного» публічного управління, так і відсутність навіть елементарних, базових елементів електронного урядування, передбачених чинними

нормативно-правовими актами, що пояснюється низкою причин від об'єктивного браку належних телекомунікаційних мереж до відвертого спротиву новаціям. По-друге, державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування, які мали би бути чи не провідними суб'єктами впровадження електронного урядування, а також громадяни, які могли б користуватися його перевагами, часто не мають достатньої інформації, знань і навичок, а також мотивації, необхідних для цього. Навіть за наявності сприятливих матеріально-технічних умов в межах регіону або населеного пункту упровадження електронного урядування відбувається подекуди шляхом «спроб і помилок» без достатнього урахування наявного зарубіжного та вітчизняного досвіду, що призводить до технічної та технологічної строкатості упроваджених систем, повторення вже зроблених раніше помилок. Орієнтування на застарілі технології веде до того, що вже за якийсь час таку систему доведеться модернізувати. Непідготовленість службовців і громадян до використання електронного урядування перетворює його у «дорогу іграшку», а всі можливі переваги нівелюються.

Таким чином, перша проблема вимагає управлінських впливів для розвитку власне системи електронного урядування як об'єкта, а друга полягає у необхідності цілеспрямованого розвитку суб'єктів, які взаємодіють з використанням зазначеної системи. Відтак, на цей час для регіонального рівня у зазначеній сфері, на нашу думку, найбільш актуальними є два завдання: 1) вирівнювання темпів розвитку електронного урядування в межах регіонів та між регіонами за рахунок створення відповідних умов; 2) підготовка державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, а також пересічних громадян до взаємодії з використанням можливостей електронного урядування.

Виконання цих завдань може відбуватися за участі багатьох суб'єктів, проте за умови постановки єдиної мети, координації зусиль, які докладаються, та концентрації необхідних ресурсів. З цих позицій, ефективною формою організаційно-управлінського забезпечення такої діяльності, на наш погляд, може бути Регіональний центр розвитку електронного урядування (далі – РЦРЕУ) як певний довгостроковий проект, участь у реалізації якого можуть одночасно брати органи державної влади, органи місцевого самоврядування, державні, комунальні та приватні підприємства, громадські об'єднання.

Такий підхід не є принципово новим. На цей час в Україні діє створений у 2010 році Національний центр підтримки електронного урядування, який за відповідним положенням є структурним підрозділом Державного підприємства «Державний центр інформаційних ресурсів України» і не є юридичною особою [2]. Метою створення зазначеного Національного центру стало забезпечення координаційно-організаційної, дослідницької, експертної, технологічної, навчально-методичної, консультативної, просвітницької підтримки органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій із впровадження та застосування технологій електронного урядування. Основними джерелами фінансування Національного центру є кошти державного бюджету України та інші позабюджетні надходження, зокрема фінансова підтримка Міжнародного фонду «Відродження». Для



здійснення своєї діяльності Національний центр користується майном, яке надається йому в оперативне користування Державним підприємством «Державний центр інформаційних ресурсів України».

Появі Національного центру підтримки електронного урядування передувала ініціатива Міжнародного фонду «Відродження» щодо створення центрів електронного урядування (2006 – 2007 рр.) та підтриманий цим Фондом пілотний проект щодо заснування Регіонального центру розвитку електронного урядування в Автономній Республіці Крим, який був покликаний сприяти впровадженню і ефективному застосуванню технологій електронного урядування та електронному розвитку регіону і розглядався як такий, що передусє створенню Українського центру електронного урядування (був відкритий у м. Судак у 2008 році) [1]. Метою цього Регіонального центру було підвищення прозорості та ефективності діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Автономної Республіки Крим. Серед напрямків роботи цього центру визначалися: здійснення організаційно-технологічної підтримки, дослідницька робота, надання консультаційних послуг, навчання, моніторинг та популяризація розвитку технологій електронного урядування в Україні. Очікувалося, що Регіональний центр дасть можливість залучити громадян до формування та реалізації державної політики, а органам влади – можливість прийняття рішень, застосовуючи сучасні інформаційно-комунікаційні технології. Документом, що засвідчив створення цього Регіонального центру став Меморандум про співпрацю Міністерства регіонального розвитку та будівництва України, Ради міністрів Автономної республіки Крим, виконавчого комітету міської ради міста Судак та Міжнародного фонду «Відродження».

Таким чином, для створення та забезпечення подальшого функціонування РЦРЕУ можна взяти за основу наявний досвід, адаптувавши його до наявних умов. Метою створення та діяльності РЦРЕУ має бути здійснення координаційно-організаційної, експертно-консультативної, дослідницької та навчально-методичної, інформаційно-просвітницької діяльності, спрямованої на об'єднання ресурсів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, підприємств і організацій усіх форм власності, громадських об'єднань та окремих громадян для впровадження й ефективного використання систем і технологій електронного урядування в регіоні. Важливо, щоб ця діяльність відбувалася в межах Концепції розвитку електронного урядування в Україні, єдиної у межах всієї держави технічної та технологічної політик – це гарантуватиме формування цілісної системи електронного урядування України та усуватиме міжрегіональний дисбаланс. Тому можливо передбачити взаємну координацію дій між РЦРЕУ та Національним центром підтримки електронного урядування, тим більше, що в Положенні про Національний центр для нього вже передбачено низку завдань щодо взаємодії з регіональними центрами електронного урядування. Залучення до роботи РЦРЕУ максимального числа зацікавлених суб'єктів сприятиме конкретизації та більш ефективному подоланню сформульованих вище проблем.

Основними завданнями РЦРЕУ можуть бути визначені такі:

- реалізація положень Концепції розвитку електронного урядування в Україні на рівні регіону;
- координація діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування та інших суб'єктів щодо впровадження та розвитку електронного урядування в регіоні;
- координація роботи щодо створення та забезпечення ефективного використання організаційної, технічної, технологічної, науково-дослідної, навчально-методичної бази для розвитку електронного урядування в регіоні;
- ініціювання проектів і програм щодо розвитку електронного урядування в регіоні;
- участь у реалізації загальнодержавних (міжрегіональних) проектів і програм щодо розвитку електронного урядування у межах регіону;
- організація в регіоні експертно-дослідницької діяльності та пропаганда інноваційних рішень, кращого вітчизняного та зарубіжного досвіду у сфері електронного урядування;
- участь у здійсненні моніторингу розвитку електронного урядування в регіоні;
- організація та проведення консультацій з питань упровадження та забезпечення функціонування систем і технологій електронного урядування для посадових осіб органів публічної влади та громадян;
- організація та проведення в регіоні науково-практичних конференцій, семінарів і круглих столів з питань електронного урядування;
- координація та проведення інформаційно-просвітницької роботи з жителями регіону з питань користування системами та технологіями електронного урядування.

Зазначені завдання можуть конкретизуватися залежно від ситуації в регіоні з упровадженням електронного урядування, наявними пріоритетами. На наш погляд, організаційною базою РЦРЕУ на регіональному рівні може бути профільне управління обласної державної адміністрації або комунальне підприємство обласної ради. Наприклад, для Дніпропетровської області можна запропонувати створення РЦРЕУ на базі Управління інформаційних технологій та електронного урядування та/або комунального підприємства обласної ради «Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр». В умовах скорочення витрат на утримання органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні створення окремої штатної структури РЦРЕУ є малоімовірним. Тому доцільно функцію керівника РЦРЕУ (головного координатора) покласти на заступника керівника зазначеного управління або комунального підприємства. Організаційна структура РЦРЕУ має бути сформована за проектним принципом, де окремі функції (координаційні, дослідницькі, навчальні, консультативні тощо) виконуватимуть штатні працівники організацій-учасників.

Оскільки багато завдань РЦРЕУ знаходиться у площині наукової та навчальної діяльності, у його роботі неодмінно мають брати участь профільні навчальні та дослідницькі заклади. Наприклад, це можуть бути регіональні

інститути державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, інші вищі навчальні заклади.

Фінансування діяльності РЦРЕУ має здійснюватися з обласного бюджету за відповідними програмами. Окремі проекти, виконавцями яких є суб'єкти, що координуються РЦРЕУ, можуть також фінансуватися з інших джерел, наприклад, у межах проектів донорських організацій. Матеріально-технічне забезпечення діяльності РЦРЕУ доцільно здійснювати через установу, на організаційній основі якої його створено.

Для створення РЦРЕУ між суб'єктами, які є ініціаторами цього проекту, доцільно укласти угоду про співробітництво. Основні питання функціонування РЦРЕУ доцільно викласти у відповідному Положенні, яке погоджується ініціаторами цього проекту та затверджується керівником установи, на базі якої створено центр. РЦРЕУ як проект має бути відкритим для приєднання інших організацій-учасників.

Таким чином, створення та забезпечення діяльності РЦРЕУ не потребуватиме докладання значних зусиль і засобів. Проте його діяльність може мати потужний позитивний суспільний ефект від об'єднання ресурсів багатьох суб'єктів.

### **Список використаних джерел**

1. Міжнародний фонд «Відродження» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.irf.ua/>
2. Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua/news/>

### **Володимир ДУДНІК**

*завідуючий науково-дослідницькою лабораторією  
інтенсивного та дистанційного навчання  
Дніпропетровського обласного інституту  
післядипломної педагогічної освіти*

## **СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ НАВЧАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ**

У наш час відбувається глобальний перехід від індустріального суспільства до інформаційного, розвиток якого безпосередньо пов'язаний з інтенсифікацією інформаційних процесів, необхідністю збору, обробки і передачі величезних обсягів інформації, перетворенням інформації у товар, як правило, значної вартості. Поява всесвітньої мережі Інтернет спричинила лавиноподібне зростання міжнародних спілкувань у різних сферах людського життя.

Технологічне інформаційне середовище руйнує сталу ієрархію управління, створюючи на її місці більш гнучкі вільні структури. Автоматизовані

інформаційні системи і нові технології дають можливість оптимізувати і раціоналізувати управлінські функції, відкривають нові шляхи побудови збалансованого суспільства, вдосконалюючи всі сфери його життя і діяльності.

Однією з провідних тенденцій розвитку сучасної освіти є її інформатизація. Реалізація цієї тенденції дає можливість зробити освіту більш ефективною, гнучкою, сучасною, такою, що відповідає міжнародним стандартам.

У концепції Національної програми інформатизації зазначено, що сутність інформатизації полягає в сукупності взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки [5; 1].

Актуальність проблеми інформатизації управління навчальним закладом полягає в створенні, впровадженні та розвитку комп'ютерно орієнтованого освітнього середовища на основі інформаційних систем, мереж, ресурсів і технологій. Головною метою є підготовка фахівця, у тому числі керівника закладу освіти до діяльності в умовах інформаційного суспільства, комплексна перебудова педагогічного процесу, підвищення його якості та ефективності. Вирішенню цього питання сприяє інформатизація навчального закладу.

У науковій літературі, зазвичай, в інформатизації навчального закладу виділяється кілька взаємопов'язаних складових:

- система інформатизації навчального закладу;
- інформатизація управління навчальним закладом;
- умови створення інформаційної бази управління навчальним закладом.

Інформатизація (лат. *informatio* – пояснення, викладення) є одним із головних напрямів сучасної науково-технічної революції, на якому ґрунтується перехід від індустріального етапу розвитку суспільства до інформаційного. Це процес перебудови життя суспільства на основі використання достовірного, вичерпного і своєчасного знання у всіх суспільно значущих видах діяльності. Інформатизація охоплює три взаємопов'язані складові: медіатизацію (лат. *mediatus* – посередник) – удосконалення засобів збирання, збереження і поширення інформації; комп'ютеризацію – удосконалення засобів пошуку та оброблення інформації; інтелектуалізацію – розвиток здібностей, сприйняття і продукування інформації, тобто підвищення інтелектуального потенціалу суспільства, у тому числі використання засобів штучного інтелекту.

Стратегія і головні принципи діяльності української держави в галузі інформатизації викладені в Національній програмі інформатизації, в законах: «Про інформацію» від 02.10.92 р.; «Про науково-технічну інформацію» (від 25.06.93 р.); «Про захист інформації в автоматизованих системах» (від 05.07.94 р.); «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.03 р.); «Про електронний цифровий підпис» (від 22.05.03 р.); «Про телекомунікації» (від 18.11.03 р.) та інших законодавчих і нормативних актах.

Успіх інформатизації навчального закладу залежить від управління цим процесом. Комп'ютерна (інформаційна) технологія навчання спрямована на досягнення цілей інформатизації навчання на основі застосування комплексу функціонально залежних педагогічних, інформаційних, методологічних, психофізіологічних і ергономічних засобів і методик, створених і організованих на базі технічного й програмного забезпечення електронних обчислювальних машин.

Інформаційна функція пронизує всі етапи процесу управління, оскільки ніяке прогнозування і моделювання без необхідної інформації не може бути здійснено. Проблема інформаційного забезпечення управлінської діяльності стала об'єктом особливої уваги та предметом спеціальних досліджень у педагогічній науці в останні два десятиріччя і набуває подальшої активної розробки в наш час.

Функціонування всіх структурних підрозділів навчальних закладів дає змогу приймати обґрунтовані рішення, адекватні їх потребам, регулювати умови, необхідні для ефективної роботи педагогічного колективу. Проблема збору, обробки і використання організаційно-управлінської інформації на науковому рівні розглядається в працях вітчизняних науковців В. Бикова, В. Гуменюк, Л. Даниленко, Г. Дмитренко, Г. Єльнікової, В. Луначека, інших авторів [1 – 3].

Керівнику навчального закладу для вирішення зазначеної проблеми, крім моделювання інформаційної мережі, необхідно вирішувати й інші управлінські завдання. Це такі як створення та розвиток матеріальної бази інформатизації, що передбачає придбання або отримання комп'ютерів, придбання або розробку комп'ютерних програм, створення корпоративної мережі, підключення до мережі Інтернет, обладнання відповідних приміщень, внесення змін до посадових обов'язків працівників навчального закладу, призначення відповідального за цей процес. Підготовка членів колективу до оптимального використання можливостей інформаційних технологій, підготовка учнів, студентів здійснюється у процесі навчального процесу, позааудиторної роботи, створення можливостей використовувати комп'ютерну техніку в повсякденному житті. Усі перелічені вище завдання вирішуються на початковому етапі інформатизації, але вони не вичерпують усіх завдань управління процесом інформатизації.

Наявність різнопланових поглядів на проблему інформатизації в освіті, необхідність систематизації та класифікації її завдань вимагають визначення теоретичних засад здійснення такої мети. Класифікувати та визначати завдання інформатизації навчального закладу можна за допомогою концепції управління, яка системно охоплює це явище, зокрема, створення умов для управління, функціонування, розвитку навчального закладу: прогностичних, педагогічних, психологічних, організаційних, кадрових, правових, матеріально-фінансових, санітарно-гігієнічних, медичних.

Інформаційне сприяння забезпеченню матеріально-фінансових умов передбачає створення та використання банку інформації про управління майном навчального закладу – облік матеріальних цінностей, закупівля,

переоцінка, списання матеріальних цінностей, управління автотранспортом, облік будов та приміщень; фінансову діяльність навчального закладу – облік прибутків та витрат, облік плати контрактників за навчання, облік плати за оренду приміщень, облік надходжень за виробничу діяльність; заробітну плату працівників – дані про тарифікацію, облік робочого часу, облік замін, нарахування заробітної плати. Крім створення бази даних необхідно проводити її аналіз і за його результатами оперативно вносити зміни. Отже, інформаційно-аналітичний процес у сфері управління являє собою процес визначення змісту, пошуку, збору, переробки та подання інформації у вигляді, придатному для її використання для прийняття управлінських рішень [3; 4].

Враховуючи вище викладене, можна зробити такі висновки. Інформатизація навчального закладу – це, по-перше, визначення сутності управління навчальним закладом; по-друге, створення бази даних для інформаційного супроводу управлінської діяльності керівника. Зміст інформації має відповідати змісту управлінських функцій і сприяти забезпеченню наукової основи для прийняття управлінських рішень.

Для якісного процесу управління навчальним закладом потребують подальшої розробки питання: удосконалення матеріально-технічного забезпечення навчального закладу, бази даних; створення програмного забезпечення для вирішення управлінських задач; впровадження електронної бібліотеки.

Застосування в управлінні навчальним закладом інформаційних комп'ютерних технологій дасть можливість: підвищити ефективність навчального процесу; зменшити час на виконання поточної роботи; оперативного доступу до інформації щодо діяльності навчального закладу.

### **Список використаних джерел**

1. Гуменюк В. В. Інформаційне забезпечення управління загальноосвітнім навчальним закладом : дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Гуменюк В. В.; Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти АПН України. – К., 2001. – 220 с.
2. Гречаник О. Формування системи інформаційного забезпечення управління загальноосвітнім навчальним закладом / О. Гречаник // Управління школою. – 2007. – № 19 – 21. – С. 17 – 24.
3. Єльнікова Г. В. Наукові основи адаптивного управління закладами та установами загальної середньої освіти : дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Єльнікова Г. В.; Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти АПН України. – К., 2005. – 453 с.
4. Забродська Л. М. Інформатизація управління навчально-виховним процесом у загальноосвітньому навчальному закладі : дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Забродська Л. М.; Інститут педагогіки АПН України. – К., 2002. – 210 с.
5. Про Концепцію національної програми інформатизації : Закон України: за станом на 09 лютого 2006 р. / Відомості Верховної Ради. – К., 2006. – № 22.

6. Пушкарь О. І. Інформатика. Комп'ютерна техніка. Комп'ютерні технології : підручник для студентів вищих навчальних закладів / О. І. Пушкарь. – К. : Видавничий центр «Академія», 2002. – 703 с.

7. Хоменко А. Д. Основы современных компьютерных технологий : учеб. пособ. / А. Д. Хоменко. – СПб. : КОРОНА-принт, 1998. – 415 с.

## **Володимир ЄЖУНІНОВ**

*старший викладач*

*кафедри «Економічної кібернетики та сучасних інформаційних технологій»*

*Дніпропетровського університету*

*імені Альфреда Нобеля*

### **ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

У зарубіжній практиці державного управління термін «електронний уряд», як і в Україні, вживається в різних значеннях. Іноді має місце змішування понять «e-government» (електронна влада, правління, уряд) і «e-governance» (електронне управління, керівництво).

Таким чином, вузьке розуміння терміну «електронний уряд» не передбачає віднесення до сфери його застосування проєктів, націлених на оптимізацію внутрішніх робочих процесів і процедур у державних відомствах, наприклад, в області електронного постачання (e-procurement). Дані проєкти не унікальні, оскільки засновані на загальних підходах і технологіях модернізації процесів управління в будь-якій області, можуть спростити розширення спільної діяльності різних за своїми методами роботи державних установ і відомств.

У широкому значенні електронне державне управління визначається новою формою внутрішніх і зовнішніх управлінських відносин у сфері діяльності державних органів, що використовують інформаційні та телекомунікаційні технології (ІТТ). Цей загальний підхід можна відзначити в різних визначеннях розглянутого терміна в дослідженнях діяльності e-government.

Причини, з яких більшість зарубіжних країн звертаються до інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для модернізації державного управління, полягають не тільки в підвищенні якості та оперативності діяльності органів державної влади. Інформаційне суспільство, формуючи нові цінності, політичні та соціальні пріоритети, нові форми участі громадянського суспільства в управлінні державою, має величезний економічний потенціал. Поява нових інформаційних послуг і бізнес-додатків, в тому числі використовуваних у сфері адміністрування, обумовлює створення нових ринків, забезпечує можливість зростання продуктивності праці і, відповідно, сприяє економічному підйому і підвищенню зайнятості в економіці.

Одна з основних цінностей електронного державного управління – це можливість участі населення у вирішенні питань державного управління. Мова йде про так званому електронному участі. Голосування через Інтернет – одна з таких форм, що має юридичне значення. Поряд з нею використовуються електронні звернення громадян, електронні опитування, що дозволяють сформулювати уявлення органів влади про думку населення про ті чи інші проблеми. Значення зазначених форм взаємодії населення і влади полягає не тільки в можливості врахувати позиції громадян, а й у формуванні активності населення, цивільної відповідальності, що дозволяють подолати соціальну пасивність.

Разом з тим вченими висловлюються побоювання з приводу цінності електронної участі в публічному управлінні. Так, на думку Н. Лебедевої, «електронні міські збори» за допомогою кібердемократії знімають відповідальність за прийняті рішення та можуть повернути нас в далеке минуле – в період Стародавніх Афін, звироднілих у владу натовпу. У цьому випадку виникає загроза «електронної охлократії» [4].

Розглядаючи сучасні зарубіжні технології «електронної участі», в тому числі впроваджені у виборчому процесі Естонії в 2007 році, голосування через Інтернет створює ринок купівлі-продажу голосів виборців. Завдання організації обліку населення сьогодні набагато більш актуальна, ніж облік руху матеріальних ресурсів. У цьому зв'язку можна сказати про поділ «цифрових держав» на дві групи – цифрової диктатури і цифрової демократії. Перші переважно розвивають систему електронного обліку громадян, другі – систему електронних прав громадян. Виходячи з цієї класифікації, більшість країн Європи та США 99 % «інформаційних зусиль» докладують до створення досконалої системи обліку населення.

Наприклад, Росія ввела з 1 квітня 2007 р. національний біометричний стандарт, заснований на трьох принципах – технології асиметричної криптографії, електронного цифрового підпису та високонадійній біометричній ідентифікації особи. В Естонії голосують не люди, а ключі ЕЦП – їх можна передавати. Російська технологія передбачає особисту участь в електронному голосуванні. Відмінність цієї технології від впроваджуваних біометричних ідентифікаторів в паспортно-візових документах нового покоління величезна, оскільки її призначення – реалізація не поліцейських функцій стеження, а функцій активної політичної участі [2].

Процес розвитку електронного державного управління щорічно досліджується в спеціальній доповіді ООН в цілях реалізації основного принципу Окінавської хартії глобального інформаційного суспільства, прийнятої 22.07.2000 р., – подолання цифрової нерівності між державами.

В останній доповіді узагальнена оцінка віх країн, які є членами ООН, на предмет готовності до використання переваг інформаційних технологій. На основі статистичної моделі був сформований інтегральний індекс як поєднання трьох компонентів: готовність до електронного уряду (на основі оцінки веб-сайтів органів влади), рівень розвитку телекомунікаційної інфраструктури, людський потенціал.



Лейтмотив доповіді – необхідність переходу до нової парадигми використання інформаційних технологій, заснованої на залученні громадян у державне управління (e-inclusion). При цьому повинна посилюватися соціальна спрямованість електронного уряду на жінок і найменш благополучні верстви населення. Таким чином, електронна участь являє собою новий щабель розвитку електронного уряду, на якій інформаційні технології використовуються для вирівнювання доступу громадян до економічних та соціальних благ.

М. Айферт, Дж. Пушель в анотації до свого дослідження «Національний електронний уряд: порівняння інфраструктури управління на різних рівнях державного управління» виявляють специфічні особливості стратегічних пріоритетів e-government для дуже різних в культурному, політичному, соціальному плані держав, що є тим не менше лідерами в цій галузі, – Японії, Фінляндії, Австралії, Німеччини, США, Франції, Великобританії. Порівняємо ці пріоритети.

Великобританія. Заснована на ідеях «нового державного менеджменту» адміністративна реформа, що дозволила створити квазідержавні організації, зацікавлені в успіху національних ІТ-проектів.

Німеччина. Реалізація електронних державних послуг на основі національної архітектури електронного уряду в рамках програми «BundOnline 2005».

Фінляндія. Реалізуються ініціатива і ресурси влади муніципального рівня, а також високий ступінь довіри в суспільстві, наслідком чого стало плідне партнерство при реалізації економічного потенціалу держави, бізнесу, науково-дослідного сектора, громадянського суспільства.

Франція. Успіх адміністративних реформ, що реалізуються на національному рівні, разом з наявністю у центру влади політичних і фінансових важелів з організації скоординованої взаємодії на муніципальному рівні дозволив за короткий час (з 1998 року) перевищити середньоєвропейський рівень розвитку електронного уряду.

До кінця 2007 року згідно концепції «Гіперреспубліка» у Франції планувалося реалізувати 18 конкретних пропозицій. Серед них виділимо наступні:

- запуск 100 пілотних персональних адміністративних просторів;
- розвиток регіональних адміністративних просторів;
- інтерактивне оснащення публічних місць;
- стимулювання держслужбовців, активно використовують інформаційні технології;
- підвищення інтегрованості публічних сайтів;
- розвиток електронної демократії (інтернет-дебати);
- запровадження системи економічного стимулювання використання ІКТ громадян і організацій у відносинах з державою (компенсація зекономлених євро за кожен документ при використанні електронного документообігу – суми зараховуються в процесі оподаткування).

Японія. Інфраструктурний проект з об'єднання під внутрішньодержавну мережу ресурсів усіх муніципалітетів і національного уряду, адміністративна реформа, що призвела триразове зменшення числа службовців.

Австралія. Ініціатива і політичне лідерство задіяних на федеральному рівні ключових державних гравців.

На думку М. Айферта і Дж. Пушель, загальними для успішної реалізації проектів e-government є три фактора:

- підвищення ефективності міжрівневої взаємодії влади, заснованої на знаннях;
- розвиток управлінського підходу;
- інституційні зміни в структурі системи державного управління.

Україна, що посідає досить скромні позиції в міжнародному рейтингу готовності до електронного державного управління, необхідно вирішити першочергові завдання:

- правового регулювання якісної веб-присутності органів влади, регіонального та муніципального рівнів;
- впровадження багаторівневої системи електронного документообігу;
- формування організаційно-технологічних рішень, що забезпечують функціонування електронних адміністративних регламентів.

Це дозволить перейти до вирішення наступних двох стратегічних завдань: надання інтегрованих безшовних електронних державних послуг населенню і організаціям, оцінка їх якості самими споживачами. Дані завдання позначені в ряді інформаційних концепцій, прийнятих в Україні, і повинні вирішуватися в комплексі з реалізацією основних напрямів адміністративної реформи, що сприятиме досягненню її основної мети – підвищення ефективності державного управління.

### Список використаних джерел

1. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
2. Иванов А. И. Россия достроила фундамент мировой цифровой демократии, сделал его устойчивым / А. И. Иванов // Защита информации. INSIDE. – 2007. – № 3. – С. 8 – 11.
3. Кузнецов С. Л. Электронное правительство – что это такое? / С. Л. Кузнецов // Делопроизводство. – 2010. – № 1. – С. 25 – 28.
4. Лебедева Н. Н. Влияние Интернета на взаимоотношения государства и общества / Н. Н. Лебедева // Государство и право. – 2004. – № 10. – С. 85.
5. Національний центр електронного урядування. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua>. – Назва з екрану.
6. Пісковець З. А. Електронне урядування – основа прозорості влади / З. А. Пісковець // 3б. тез доповідей Всеукраїнської міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 3 грудня 2010 р.); [ред. кол.: В. М. Огаренко, М. О. Фролов, А. О. Манаєнко та ін.]; – Запоріжжя : КПУ, 2010. – С. 82 – 85.

## **Анастасія ЗАЙЦЕВА**

*заступник начальника відділу інформації  
та взаємодії із засобами масової інформації  
управління інформаційної діяльності департаменту  
інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю  
Дніпропетровської обласної державної адміністрації,  
слухач ДРІДУ НАДУ*

### **СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ЗАСОБІВ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ І ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ В УКРАЇНІ**

У сучасному світі суспільна вага комунікацій між органами державної влади та громадськістю, зокрема за посередництва засобів масової інформації суттєво збільшується. Від змісту інформації, що поширюється, та способу її надання залежить значною мірою ефективність та прозорість функціонування системи державного управління.

Забезпечення прозорості діяльності органів державної влади відбувається за різними напрямками. Це й інформування громадян про курс політики держави, всебічне висвітлення діяльності органів виконавчої влади, забезпечення доступу до публічної інформації, надання відповідей на звернення громадян, відкритість державних службовців до взаємодії з громадськістю тощо. Взаємодія із засобами масової інформації є одним з найбільш чутливих серед зазначених напрямів, оскільки суттєво впливає на функціонування традиційних комунікативних каналів, якими є преса, радіо, телебачення.

На підставі аналізу напрацьованого на цей час досвіду взаємодії Дніпропетровської облдержадміністрації з пресою та спираючись на результати аналітичного звіту щодо ситуації в інформаційному просторі Дніпропетровщини в 2012 – 2013 рр.[1] можна окреслити низку проблемних питань, які існують у цій сфері та запропонувати деякі шляхи їх розв'язання.

Значною проблемою є налагодження взаємодії між представниками засобів масової інформації (ЗМІ) та органів державної влади й місцевого самоврядування. Складовими цієї проблеми з боку влади є: отримання неповної інформації на рівні загальних фраз; недоступність та/або зайнятість службовців; «відфутболювання» журналістів; зловживання з боку службовців вимогами подавати запити на отримання інформації; вимоги з боку службовців узгоджувати з ними зміст матеріалів; відмови у наданні інформації. Основні складові цієї ж проблеми з боку представників ЗМІ: поверховість журналістів у «володінні темами», що висвітлюються; неадекватний стиль подачі матеріалів (шаблонність, пафосність, тощо); недостатнє володіння журналістами професійними навичками (ведення інтерв'ю, постановки запитань, тощо).

Зниження рівня інформаційної відкритості місцевих органів влади пов'язане з недостатньо налагодженою роботою прес-служб органів влади; недостатньою професійною підготовкою журналістів (нерозумінням питань, які розглядаються, тощо); з малою кількістю прес-клубів, прес-центрів та інших

інформаційних майданчиків для повного та усестороннього висвітлення діяльності облдержадміністрації.

Покращення комунікативної взаємодії влади та ЗМІ більшою мірою має відбуватися з ініціативи влади. Потрібно здійснити регламентацію діяльності службовців. Наприклад, проведення за графіком прес-конференцій (прес-конференцій, а не брифінгів) посадовців керівної ланки, забезпечення оперативного надання відповідей на усні запити, регулярні випуски прес-релізів з коментарями посадовців до тих чи інших рішень влади тощо.

Важливим показником є неухильне виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» з боку службовців та підвищення обізнаності журналістів щодо їх професійних прав та використання цих знань в роботі. Також журналісти мають навчитися правильно складати інформаційні запити.

З іншого боку, ЗМІ мають усвідомити, що життя протікає також за межами владних коридорів і ступінь цікавості до подій у владних коридорах визначає аудиторія. А влада має усвідомити, що публікації робляться для аудиторії, а не для звіту. Тоді 70 – 80 % повідомлень з органів влади відпадуть, а натомість з'являться коментарі, роз'яснення.

Бажана модель спілкування між журналістами та представниками органів державної влади має передбачати: відкриті зустрічі, брифінги, інтерв'ю; зміна ролі прес-служби (як допоміжна структура, а не як перешкода-бар'єр на шляху до посадовця); можливість для журналістів самостійно обирати тему спілкування; забезпечення доступу до всіх відкритих джерел інформації про діяльність органу влади через мережу Інтернет, або через бібліотеку/архів при органі влади, де можна ці документи безперешкодно отримати.

Для подолання зазначених проблем можна рекомендувати такі підходи.

1. Поліпшення роботи прес-служб органів влади, що передбачає: 1) організацію та проведення регулярних брифінгів перших осіб органів влади, «круглих столів», прес-конференцій, прес-клубів, зустрічей з громадськими, творчими журналістськими організаціями; 2) стандартизацію, наповнення інформаційними та аналітичними матеріалами офіційних Інтернет-сайтів виконавчих та представницьких органів влади; 3) відпрацювання механізмів укладання угод на висвітлення діяльності органів влади.

2. Підвищення професійного рівня журналістів, що охоплює: 1) покращення рівня обізнаності працівників ЗМІ з певних вузьких тем і проблем; 2) створення постійно діючого навчально-методичного центру для підготовки та перепідготовки співробітників районних друкованих ЗМІ на базі місцевих навчальних закладів та за участю представників громадських організацій області; 3) диверсифікацію ресурсів місцевих ЗМІ, розуміння цільової аудиторії та створення якісного і достовірного контенту.

### **Список використаних джерел**

1. Інформаційний простір Дніпропетровщини в 2012 – 2013 рр. Аналітичний звіт / авт. кол.: А. С. Колохіна, Н. М. Головата, Г. С. Омельченко. – Д. : ДЦСД, 2013. – 76 с.

**Сергій КАНДЗІЮБА**

*кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **СТВОРЕННЯ ЄДИНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРОСТОРУ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ**

Одним з основних завдань державного управління соціальною сферою є ефективне надання соціальних послуг. Їх надання у режимі он-лайн, що характерно для інформаційного суспільства, неможливе без створення бази такого сервісу – сучасної інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що дає змогу інтегрувати персональні дані з державних, комунальних і приватних інформаційних систем.

Зараз в Україні склалася суперечлива ситуація. З одного боку робляться важливі кроки на шляху до побудови ефективної моделі адміністративних послуг – прикладом цього є ухвалення Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. [1] та інших нормативно-правових актів. З іншого боку, цей процес гальмують керівники державних відомчих структур, які не бажають ділитися відомчою інформацією з причин боязні виявити її недоліки – неповноту, неактуальність, недостовірність, факти зловживанням службовим становищем. Саме з цих причин необхідні невідкладні політичні та законодавчі рішення.

Для того, щоб надавати соціальні послуги в режимі он-лайн лише на підставі електронної заяви, підписаної електронним цифровим підписом (ЕЦП), необхідна інформаційно-комунікаційна система, що забезпечує:

- використання методів, правил і способів управління, із самого початку орієнтованих на безпаперовий обмін даними через інтегровану інформаційну систему;

- доступність інформації для всіх учасників життєвого циклу (ЖЦ) соціальної послуги у будь-який час і в будь-якому місці, що зумовлює використання сучасних телекомунікаційних технологій, тобто створення єдиного інформаційного простору (ЄІП);

- інформаційну підтримку всіх етапів ЖЦ соціальної послуги;

- використання прикладних програмних засобів, із самого початку орієнтованих на взаємодію через ЄІП;

- єдність представлення та інтерпретації даних у процесах інформаційного обміну між інтегрованою інформаційною системою та відомчими, комунальними, приватними інформаційними системами;

- реалізацію принципів, технологій і процесів інформаційної взаємодії відповідно до вимог міжнародних і національних стандартів.

Системи, що не задовольняють перерахованим критеріям, забезпечують лише фрагментарну («осередкову») автоматизацію зі всіма властивими цій стратегії недоліками.

Створення інтегрованої системи обміну інформацією (ICOI) для надання соціальних послуг відповідно з викладеними вище принципами можливо на основі використання концепції CALS, зокрема – PDM-технології, що використовується у промисловості [2].

Базовою ідеєю безперервної інформаційної підтримки постачань і ЖЦ продукції (Continuous Acquisition and Life cycle Support – CALS) стала ідея інформаційної інтеграції стадій ЖЦ продукції (виробу), яка передбачає перехід до інтегрованого інформаційного середовища (ІС). ІС формуються на базі систем управління даними (Product Data Management – PDM-систем) і є сукупністю розподілених баз даних, у якій діють єдині стандартні правила зберігання, оновлення, пошуку та передачі інформації, через яку здійснюється безпаперова інформаційна взаємодія між усіма учасниками ЖЦ виробу. При цьому одноразово створена інформація зберігається в ІС, не дублюється, не вимагає якихось перекодувань у процесі обміну, зберігає актуальність і цілісність.

Завданням PDM-системи є акумуляція всієї інформації про виріб (послугу), що створюється прикладними системами, в єдину логічну модель.

Застосування розглянутих вище принципів функціонування PDM-системи до сфери надання соціальних послуг дає змогу сформулювати уявлення про ICOI в соціальній сфері, що є ядром архітектурної моделі ЕІП державного управління соціальною сферою на регіональному рівні (рис. 1).

ICOI дає змогу «витягувати» персональні дані, що містяться у відомчих інформаційних системах, реєстрах, АІС організацій і підприємств усіх форм власності. Витягується лише та інформація, яка необхідна для надання соціальної послуги у режимі он-лайн, а також моніторингу цільового використання наданих коштів.

Організоване таким чином інформаційне забезпечення дає змогу надавати послугу громадянам лише на підставі електронної заяви, завіреної ЕЦП. Користуватися сервісами ICOI можуть як громадяни, так і соціальні працівники. Для цього призначені відповідно веб-портал громадян і веб-портал соціальних працівників, що відрізняються один від одного набором сервісів, що надаються.

Розглянемо функціональне призначення основних елементів ICOI.

Пошукова система ICOI призначена для витягування персональних даних, що знаходяться в несумісних базах даних системи соціального захисту населення, відомчих інформаційних системах, державних реєстрах, інформаційних системах організацій і підприємств різних форм власності, необхідних для надання соціальних послуг в режимі он-лайн і моніторингу цільового використання виділених коштів. Крім того, отримана за допомогою пошукової системи інформація може використовуватися для вирішення наступних завдань:

- автоматичне заповнення персональними даними електронних форм заяв;
- адресна консультація фізичних осіб;
- інформаційна підтримка технології єдиної приймальні;

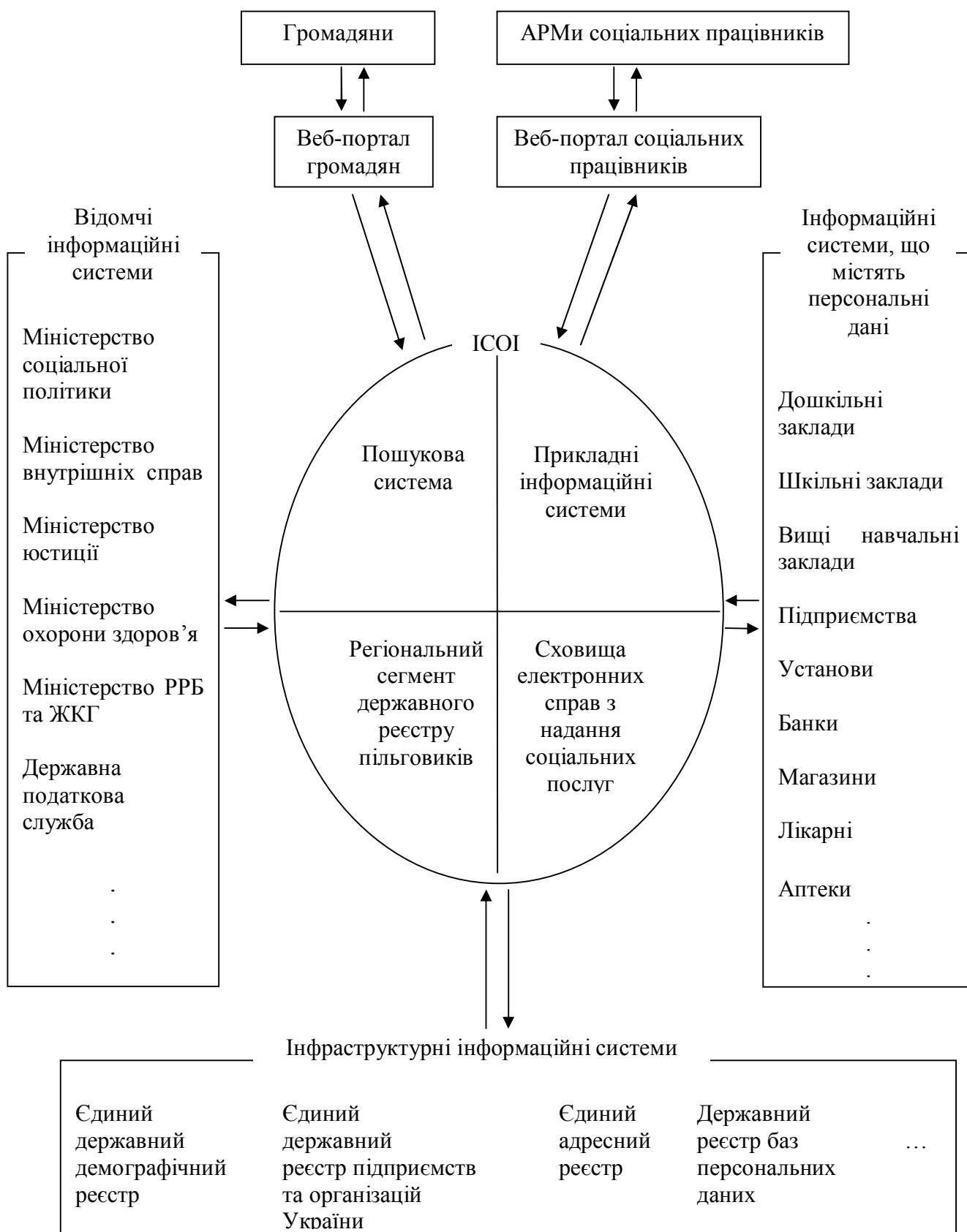


Рис. 1. Архітектурна модель єдиного інформаційного простору державного управління соціальною сферою на регіональному рівні

- законодавча підтримка з пільгових категорій для фахівців системи соціального захисту населення з можливістю формування підсумкового переліку пільг без повторень згідно законодавчій базі України;

- автоматизований аналіз недостовірної інформації в базах даних соціальних призначень для більш ефективної діяльності соціальних інспекторів;

- облік нових звернень громадян за фактом звернення.

Прикладні інформаційні системи ІСОІ використовують інформацію, що поставляється пошуковою системою, і призначені, зокрема, для реалізації наступних завдань:

- ведення обліку звернень громадян на місцевому, регіональному та центральному рівнях;

- ведення обліку прийнятих рішень і контролю за їх виконанням;

- автоматизовані персоніфіковані розрахунки для планування потреби надання усіх різновидів адресної соціальної та медичної допомоги;

- автоматизований моніторинг причин звернень громадян;

- формування звітності з питань звернень громадян і ухвалення рішень;

- надання соціальних послуг у режимі он-лайн;

- моніторинг цільового використання виділених коштів.

Регіональний сегмент державного реєстру пільговиків містить персональні дані про пільговиків, що проживають у даній області та є фрагментом загальнодержавної розподіленої бази даних.

Сховище електронних справ є електронним архівом послуг, наданих органами соціального захисту даного регіону. Документи, що зберігаються в архіві, можуть бути використані для різних завдань аналітичної обробки інформації та як шаблони для ухвалення нових рішень про надання послуг.

Проведене дослідження дає змогу зробити такі висновки.

1. Проектування ІСОІ як PDM-системи дало змогу створити архітектурну модель ЄІП державного управління соціальною сферою на регіональному рівні.

2. У пропонованій архітектурній моделі єдиного інформаційного простору можна надавати соціальну послугу громадянам у режимі он-лайн на підставі лише електронної заяви, завіреної електронним цифровим підписом.

3. На основі пропонованої моделі можуть бути реалізовані інші численні сервіси, наприклад, моніторинг цільового використання виділених коштів, надання адресної соціальної допомоги і т.д.

### **Список використаних джерел**

1. Про адміністративні послуги : закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : [zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17).

2. Норенков И. П. Информационная поддержка наукоемких изделий (CALS-технологии) / И. П. Норенков, П. К. Кузьмик. – М. : Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2002. – 320 с.



**Олександр КАРПЕНКО**

*кандидат наук з державного управління,  
доцент кафедри інформаційної політики  
та технологій НАДУ*

**Віктор КАРПЕНКО**

*старший спеціаліст з оцінки  
Фонду Східна Європа*

**МЕТОДИКА ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ УПРОВАДЖЕННЯ  
ПРОГРАМИ «ГРОМАДЯНСЬКЕ СУСПІЛЬСТВО ТА НАЛЕЖНЕ  
ВРЯДУВАННЯ» МІЖНАРОДНОГО ФОНДУ «ВІДРОДЖЕННЯ»  
З НАПРЯМКУ «ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ / ЕЛЕКТРОННА  
ДЕМОКРАТІЯ» УПРОДОВЖ 2005 – 2013 РР.**

Представлена у цьому повідомленні методика апробована щодо оцінювання проектів у сфері електронного урядування у громадському секторі та може бути адаптованою до потреб оцінювання у державному управлінні та місцевому самоврядуванні. Завданням оцінювання результатів впровадження напрямку «Електронне урядування/електронна демократія» Міжнародного фонду «Відродження» (далі – Фонду) за 2005 – 2013 рр. було визначення того, якою мірою проекти, підтримані Фондом, досягли своїх результатів та вплинули на розвиток електронного урядування в Україні (на загальнодержавному та місцевому рівні). Предметом оцінки було визначено діяльність грантоотримувачів Фонду, які реалізовували проекти у напрямку електронне урядування.

Методологія-сценарій проведення оцінювання передбачала такі послідовні кроки. Упродовж проведення оцінювання експертами у сфері електронного урядування, громадянського суспільства, інформаційної відкритості та підзвітності органів влади використовувалися кількісні та якісні методи дослідження, а саме: перевірка та аналіз документів (фінальних звітів грантистів, структури кейсів впровадження кращих практик е-урядування); інтерв'ювання та анкетування грантистів / стейкхолдерів (табл. 1) – представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування; анкетування бенефіціарів (табл. 2) – співробітників Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП); проведення обговорення на фокус-групах з бенефіціаріями (табл. 3) – працівниками ЦНАПів; анкетування (табл. 4) користувачів е-ресурсів (сайтів, порталів) органів державної влади та органів місцевого самоврядування, якими здійснюється надання державних та муніципальних послуг.

У межах оцінювання проводилися 4 інтерв'ю з грантоотримувачами проекту, 2 фокус-групи із бенефіціарами та 4 «глибинних» інтерв'ю із стейкхолдерами проектів. Результати оцінювання формуються у вигляді звіту, який оприлюднюється експертами та складається з: резюме, опису предмету оцінювання, інструментарію оцінювання, аналізу та результатів оцінювання, висновків та рекомендацій.

## Питання для обговорення та анкетування грантистів /стейкхолдерів

<p>1. Дайте Вашу оцінку стратегії, обраної для реалізації проекту, наскільки вона: <i>сучасна</i> з точки зору еволюційного розвитку інформаційного суспільства та ІКТ; <i>практична</i> в контексті реалізації державної політики у сфері надання е-послуг органами державної влади/органами місцевого самоврядування на регіональному рівні; <i>ефективна</i> для суб'єктів (влади) та об'єктів державного управління (інформаційних процесів) в аспекті забезпечення потреб як громад, так і окремих громадян; <i>уніфікована (реплікаційна)</i> щодо її використання в інших регіонах України (впровадження в цілому, або окремих елементів).</p>
<p>2. Проаналізуйте ефективність досягнутих результатів конкретно впровадженого проекту у вашому регіоні (області, місті, районі, селі), як то: <i>збільшення</i> кількість клієнтів електронних послуг; <i>збільшення</i> кількості користувачів створених е-ресурсів (порталів, сайтів); <i>зменшення</i> кількості скарг на роботу державної установи/чиновника; <i>загальну кількість</i> та якість державних та муніципальних послуг; <i>виникнення</i> нових електронних сервісів; <i>запровадження</i> комплексних інформаційних рішень; <i>здійснення</i> пілотних проектів, тренінгів, навчань з визначенням якості та доцільності їхнього проведення, а також <i>кількість залучених</i> державних службовців та посадових осіб.</p>
<p>3. Чи вплинули результати проекту на покращення ситуації щодо: забезпечення доступу громадян до адміністративних послуг (через ЦНАП, державні портали); <i>одержання</i> публічної інформації за відповідними запитами громадян; <i>опрацювання</i> звернень та запитів громадян засобами ІКТ; <i>подолання</i> корупції в ОДВ та ОМС; <i>якості та швидкості</i> отримання послуг; <i>заощадженню</i> державних коштів. Якщо так, яким чином? Якщо ні, чому?</p>
<p>4. Які підзаконні нормативно-правові акти було ухвалено з метою реалізації мети, завдань, програми проекту (наприклад, Положення, Регламенти, Програми, Реєстри, Стандарти впровадження електронного врядування тощо)? Зазначте їх стан (розроблені чи затверджені).</p>
<p>5. Чи було враховано досвід впровадження результатів програми при підготовці нормативно-правового забезпечення сфери надання державних та муніципальних послуг на центральному рівні (розробки законопроектів, постанов та розпоряджень КМУ). Вкажіть які саме.</p>
<p>6. Оцініть рівень співпраці з Вашою організацією співробітників МФ «Відродження» упродовж виконання проекту (<i>питання відноситься тільки до грантоотримувачів</i>)?</p>

Продовження табл.1.

7. Назвіть конкретні результати проекту, які позитивно вплинули на удосконалення сервісної діяльності ОДВ та ОМС (подолання корупції, зменшення витрат на утримання управлінського апарату, забезпечення доступу громадян до публічної інформації, надання електронних послуг у режимі «єдиного вікна» з використанням ЕЦП тощо). Конкретизуйте, яким чином?
8. Вкажіть на недоліки та проблеми, які створили Вам певні перешкоди у процесі реалізації проекту.
9. Охарактеризуйте Ваше бачення та шляхи вдосконалення системи електронного управління у Вашому регіоні?
10. Запропонуйте можливі зміни в стратегії управління та реалізації проекту з метою покращити його ефективність та результати.

Таблиця 2

**Питання щодо функціонування ЦНАП  
(для розповсюдження грантистами у вигляді анкет серед бенефіціаріїв)**

1. Яким чином змінилась загальна кількість користувачів упродовж функціонування ЦНАПу (визначити часовий проміжок)?
2. Яку загальну кількість надано «адмінпослуг» (із урахуванням кількості мешканців)?
3. Назвіть кількість «адмінпослуг», які внесено до Єдиного Реєстру «адмінпослуг», що надаються у Вашому ЦНАПі?
4. Яку кількість (та яким чином?) підвищено кваліфікацію державних службовців органів виконавчої влади та посадових осіб органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг та ведення електронного документообігу?
5. Яка кількість користувачів системи е-документообігу та внутрішнього порталу ЦНАПу?
6. Чи створено електронну базу/архів звернень громадян (у разі позитивної відповіді яку кількість звернень він містить)?
7. Наскільки змінились бюджетні витрати (%) на часові терміни на обслуговування одного клієнту після впровадження ЦНАП?
8. Наскільки зменшилась кількість відмов (%) у забезпеченні потреб заявників-одержувачів адміністративних послуг?
9. Наскільки зменшилась кількість повторних звернень громадян до ЦНАПів з одного й того ж питання?
10. Чи мають місце випадки порушення відведених термінів (строків) щодо надання державних та муніципальних послуг?
11. Яка питома вага (частка) безоплатних послуг у загальній кількості сервісів ЦНАПу?

## Питання щодо функціонування ЦНАП (для обговорення на фокус-групі)

1. Яким чином покращено якість надання послуг в процесі функціонування ЦНАПів?
2. Як Ви вважаєте, чи підвищився рівень довіри громадян до органів влади у сфері сервісної діяльності?
3. Яким чином змінилась загальна кількість користувачів упродовж функціонування ЦНАПу (визначити часовий проміжок)?
4. Чи мають місце випадки порушення відведених термінів (строків) щодо надання державних та муніципальних послуг?
5. Яким чином підвищено ефективність використання бюджетних коштів від функціонування ЦНАПів?
6. Чи знизився рівень корупції після запровадження ЦНАПу?
7. Які комплексні інформаційні рішення (інформаційні системи) та програмні продукти (закриті чи відкриті) використовуються у роботі ЦНАП?
8. Чи надається на території ЦНАПу супутні послуги та можливість здійснювати електронні платежі через термінал (відділення) банківської установи?
9. Чи застосовується технологія ЕЦП у процесі надання «адмінпослуг» у ЦНАПі?

## Анкета користувача е-ресурсів (сайтів, порталів) ОДВ та ОМС, якими здійснюється надання державних та муніципальних послуг

Чи здійснюється електронне надання адміністративних послуг у Вашому регіоні, області, місті, районі, селищі, селі? Як що <b>ТАК</b> , то вкажіть е-адресу відповідного ресурсу.		<b>ТАК</b> <input type="checkbox"/>	<b>НІ</b> <input type="checkbox"/>	<b>Е-адреса:</b>  http://_____
<b>Назва складового показника / критерію</b>		<b>Кількість балів</b>		
<b><i>Повнота інформації</i></b>				
1	Чи вважаєте Ви, що інформація на е-ресурсі є актуальною (своєчасною, важливою) у реальному часі?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»		
2	Визначить, з якою періодичністю оновлюється інформація на е-ресурсі (щодня, щотижня, щомісяця або більше).	Щодня – «2» Щотижня – «1» Щомісяця – «0»		
3	Чи вважаєте Ви достатнім рівень наявності необхідного обсягу інформації для оптимального забезпечення потреб користувачів е-ресурсу у наданні «адмінпослуг»?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»		

4	Чи є вичерпною наявна інформація е-ресурсу, та не потребує додаткових пошуків (звернень, запитів тощо)?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
5	Визначить, наскільки отримана інформація відповідає (релевантна) потребам користувача згідно запиту щодо надання адміністративної послуги?	Повністю (100%) – «2» Частково (50-99%) – «1» Недостатньо (< 50%) – «0»
6	Чи вважаєте Ви, що е-ресурс містить різноманітну кількість корисного ілюстрованого, графічного, табличного та мультимедійного матеріалу з питань надання «адмінпослуг»?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
<b>Інформаційна відкритість</b>		
7	Чи розміщено на е-ресурсі інформацію про суб'єкти надання «адмінпослуг» (перелік органів влади з описом структури, довідкою про функції, діяльність та порядок роботи структурних підрозділів, а також їх контактні дані з обов'язковим е-посиланням)?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
8	Чи оприлюднено на сайті (порталі) відповідну нормативно-правову базу законних та підзаконних актів, що регулюють сферу надання адміністративних послуг?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
9	Чи представлено на сайті (порталі) необхідну інформацію щодо процедури реалізації адміністративних послуг?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
10	Чи здійснюється інформування споживачів про хід реалізації адміністративних послуг із значенням строків, етапів та всіх безпосередніх виконавців?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
11	Чи здійснюється можливості користування контентом та сервісами е-ресурсу цілодобово та безоплатно у режимі 24/7 (24 години на добу/7 днів на тиждень)?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
12	Визначте, чи існують обмеження у доступі до інформації, які пов'язані з умовами реєстрації користувачів на сайті (порталі) або після її проходження?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
13	Чи оприлюднюється інформація про прийняття актів (постанов, ухвал, наказів, ліцензій, дозволів, ін.) у результаті надання адміністративних послуг, які мають загальносуспільне значення та цінність?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»

14	Чи проводиться доброзичлива, дружелюбна та толерантна політика он-лайн спілкування утримувачів сайту (порталу) з користувачами, яка реалізується шляхом застосування сукупності прийомів демонстрації бажання допомогти при відсутності формалізму (чемні звернення, пропонування участі, запрошення на заходи, прохання ставити питання)?	Так – «2» Частково – «1» Ні – «0»
<b>Функціональність структури</b>		
15	Вкажіть наявність функціонування опцій навігації для переміщення користувача сторінками е-ресурсу (зокрема, панелі та карти сайту/порталу, переліку рубрик).	Повноцінне – «2» Часткове – «1» Спотворене – «0»
16	Вкажіть наявність функціонування інструментів пошуку за заданими параметрами (назвою, ключовими словами, змістом документу, реквізитами, датою).	Повноцінне – «2» Часткове – «1» Відсутнє – «0»
<i>Вкажіть наявність використання спеціалізованих сервісів:</i>		
17	а) алфавітного каталогу адміністративних послуг;	а) Так «1» Ні – «0»
	б) електронного покажчика (вказівника) нормативно-правових документів та стандартів;	б) Так «1» Ні – «0»
	в) переліку популярних тем та каталогу актуальних питань/відповідей;	в) Так «1» Ні – «0»
	г) глосарію базових термінів сфери надання адміністративних послуг;	г) Так «1» Ні – «0»
	д) календарю подій/заходів та архівів новин.	д) Так «1» Ні – «0»
<i>Чи реалізовано на сайті (порталі) зворотній зв'язок «утримувач-користувач» е-ресурсу, що характеризується:</i>		
18	а) наявністю контактної інформації;	а) Так «1» Ні – «0»
	б) застосуванням он-лайн засобів електронного фронт-офісу в режимі «пряма мова» (форуми, чати тощо);	б) Так «1» Ні – «0»
	в) оповіщенням через SMS-повідомлення чи e-mail.	в) Так «1» Ні – «0»
19	Вкажіть наявність функціонування сервісів аналітики змісту контенту й інструментарію е-ресурсу, зокрема формування статистики до запиту користувача.	Повноцінне – «2» Часткове – «1» Відсутнє – «0»
20	Чи проводиться інтерактивне голосування та обговорення проектів і заходів з надання адмінпослуг	Так «1» Ні – «0»

<b>Зручність користування</b>		
<i>Як Ви вважаєте, наскільки інтерфейс е-ресурсу є зрозумілим:</i>		
21	а) з точки зору ефективності використання місця?	а) Ефективне – «1» Неефективне – «0»
	б) відносно формування переліку рубрик навігаційної панелі, що дозволяє швидко оцінити зміст сайту?	б) Чітке – «1» Нечітке – «0»
	в) за наявності наскрізного меню, яке разом з посиланням на головну сторінку присутнє на кожній сторінці?	в) Присутнє – «1» Відсутнє – «0»
	г) стосовно елементарності структури, яка визначається кількістю кроків («кліків») до будь-якої сторінки?	г) Кліків до 3 – «1» Кліків більше 3 – «0»
<i>Як Ви вважаєте, наскільки текст е-ресурсу є читабельним:</i>		
22	а) щодо логічності та єдності стилю викладу матеріалу;	а) Ефективно – «1» Не ефективно – «0»
	б) щодо зрозумілості та простоти мовлення, мінімізації скорочень, аббревіатур та вузькопрофільних термінів.	б) Коректно – «1» Не коректно – «0»
<i>Вкажіть на наявність додатково-допоміжних матеріалів та сервісів е-ресурсу, а саме:</i>		
23	а) каталогу корисних посилань сфери адміністративних послуг;	а) Присутній – «1» Відсутній – «0»
	б) довідок про зміст контенту, опис розділів, групування посилань тощо;	б) Присутня – «1» Відсутня – «0»
	в) кваліфікованої он-лайн допомоги у користуванні сервісами електронного ресурсу;	в) Реалізовано – «1» Не реалізовано – «0»
	г) навчальних засобів (зокрема, мультимедійних флеш-презентацій та роликів).	г) Присутні – «1» Відсутні – «0»
<b>Як Ви вважаєте, на якому етапі реалізації електронної взаємодії знаходиться досліджуваний електронний ресурс (сайт/портал)</b>		
<b>I етап – Інформативно-організаційний:</b> на е-ресурсі для ознайомлення розповсюджено загальну інформацію про процедуру реалізації адміністративних послуг та суб'єкти їхнього надання: органи державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, які перебувають в їхньому управлінні.		<b>Так</b> <b>Ні</b>
<b>II етап – Комунікативно-забезпечувальний:</b> у контенті е-ресурсу створено необхідні масиви (бази) даних про адміністративні послуги та розміщено необхідні форми, бланки, шаблони, зразки з метою «скачування», їх тактильного заповнення й подальшого особистого подання до відповідних суб'єктів або центрів надання послуг.		<b>Так</b> <b>Ні</b>

<b>III етап – Інтерактивно-процедурний:</b> на е-ресурсі розпочато двосторонню реалізацію взаємодії надавач-користувач адміністративних послуг через безпосереднє електронне заповнення на сайті (порталі) відповідних форм, бланків і шаблонів проведення моніторингу здійснення процедури (отримання інформації про хід) надання сервісу із зазначенням конкретних виконавців, кінцевого строку (терміну) реалізації та місця отримання результатів.	<b>Так</b>  <b>Ні</b>
<b>IV етап – Операційно-транзакційний:</b> на е-ресурсі повністю забезпечено завершену операцію двосторонньої взаємодії надавача з користувачем адміністративної послуги, який звертаючись для її отримання (подаючи всі необхідні е-документи), має можливість не тільки інтерактивно моніторити процес реалізації сервісу (одержувати інформацію про хід процедури), але й отримує кінцевий результат (продукт) виконання в електронному вигляді із застосування ЕЦП, здійснивши відповідні е-платежі.	<b>Так</b>  <b>Ні</b>
<b>Визначте види електронної взаємодії «надавач-користувач» адміністративних послуг, які реалізовано на досліджуваному е-ресурсі (сайті/порталі)</b>	
G2C: влада – громадяни України	<b>Так</b> <b>Ні</b>
G2B: влада – бізнес (фізичні/юридичні особи суб'єкти підприємницької діяльності)	<b>Так</b> <b>Ні</b>
G2G: влада – влада (органи державної влади та органи місцевого самоврядування)	<b>Так</b> <b>Ні</b>
G2N: влада – третій сектор (недержавні, громадські організації)	<b>Так</b> <b>Ні</b>

У ході проведеного дослідження експертами було здійснено аналіз отриманих даних, що дало змогу сформулювати висновки, які дають відповіді на основні питання, сформульовані в завданнях оцінювання. Зокрема було з'ясовано таке.

1. Більшість проектів досягли запланованих результатів, але найкращі результати продемонстровано у містах Вінниця, Івано-Франківськ, Славутич через досягнення ефективної співпраці органів місцевого самоврядування через недержавні організації з представниками бізнесових структур (G2N=N2B).

2. Основним результатом реалізації проектів е-Government стало формування цілісної мережі порталів державних/муніципальних послуг на основі створених е-ресурсів місцевих органів влади, завдяки чому:

– спрощено доступ громадян до публічної інформації: починаючи із запровадження громадських електронних приймалень (наприклад у Болехові, Білогірському районі АР Крим, Ужгородській райдержадміністрації тощо) та



продовжуючи удосконаленням електронних ресурсів Дніпропетровської та Сумської облдержадміністрацій, Бердянської, Вінницької, Ізмаїльської, Кременчуцької, Львівської, Луцької, Миколаївської, Славутицької, Тернопільської, Чернівецької та Хмельницької міськрад, а також Тростянецької райради;

– значна частина управлінських рішень виконавчих органів місцевого самоврядування стала відкритою та прозорою, зокрема у Славутичі, Кременчуці, Новоград-Волинському, Тростянці, Хмельницькому, але безумовним флагманом є Вінницька міськрада, політика якості якої сертифікована за міжнародними стандартами ISO 9001:2000 (2007 р.) та ISO 9001:2008 (2009 р.). На її офіційному порталі запроваджено on-line сервіси «Мапа звернень громадян міста Вінниця» та «Цілодобова Варта», які у реальному часі дозволяють відстежувати якість прийняття відповідних рішень щодо актуальних проблем кожного члена територіальної громади;

– підвищено ефективність процедури надання адміністративних послуг в Івано-Франківську, Луцьку, Миколаєві, Тернополі та на Дніпропетровщині, наприклад в Івано-Франківську працює окремий е-ресурс із «кодом зворотного зв'язку» як засобу залучення громадян до електронного документообігу у виконкомі. Тепер всі відвідувачі ЦНАП мають можливість в реальному часі дізнатися вичерпний перелік документів і видрукувати бланк заяви для отримання документу дозвільного характеру та додаткову змогу перевірити стан виконання замовленої послуги чи документа дозвільного характеру.

3. У результаті виконання проектів було забезпечено інформативні потреби територіальних громад, спрощено отримання доступу до адміністративних послуг (зокрема у пілотних регіонах досягнуто інтерактивного рівня здійснення сервісної діяльності електронної взаємодії – надання е-послуг), що мало такі наслідки: зменшився час на одержання послуг, підвищилась прозорість виконавчої діяльності місцевих органів самоврядування та довіра громадян до їх роботи, знизився рівень корупції в процесі одержання послуг.

Описану методику оцінювання проектів у сфері розвитку електронного урядування та електронної демократії доцільно адаптувати для подальшого застосування органами державного управління та органами місцевого самоврядування. Вона може застосовуватися не лише для контролю сторонніми організаціями цих процесів (наприклад, громадськістю), але й у процесі самоконтролю (внутрішнього аудиту). При цьому оцінюватиметься не лише аспект дотримання фінансової дисципліни, економічна ефективність проектів і програм, але й низка соціальних ефектів, які передбачається отримати внаслідок їх реалізації.

### **Список використаних джерел**

1. Міжнародний фонд «Відродження» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.irf.ua/>

## **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**

Усі процеси життєдіяльності суспільства відбувалися за допомогою інформації, яка є формою зв'язку між об'єктом, що передає повідомлення, і тим, який прийматиме його. На сьогодні відбувається дуже активне впровадження інформаційних систем та технологій у діяльності Пенсійного фонду України (далі – ПФУ).

Головним завданням органів ПФУ є не лише досягнення максимального рівня пенсійного забезпечення жителів регіону, забезпечення своєчасної і в повному обсязі виплати пенсій і допомог, а й створення умов для безперешкодного отримання громадянами та юридичними особами консультацій з питань пенсійного забезпечення, спрощення процедур отримання адміністративних послуг.

Колосальний обсяг інформації, з яким щодня має справу ПФУ, вимагає від його органів постійного впровадження нових технологій.

Слід відзначити, що більшість існуючих наукових напрацювань стосуються розгляду сутності пенсійного забезпечення та пошуку напрямів його удосконалення. У той же час, вважаємо, що питанням підвищення інформатизації та автоматизації діяльності органів ПФУ приділяється незначна увага, що зумовлює актуальність напряму дослідження.

На сьогодні великим досягненням однією із розповсюдженою технологією ПФУ було подання звітності на електронних носіях. Розроблена і впроваджена ПФУ інформаційна система персоніфікованого обліку відомостей щодо застрахованих осіб займає ключове місце у багатовекторній системі заходів для покращення соціального страхування у державі.

З'явилася така інформаційна послуга, як «Пенсійний калькулятор» (далі – «ПК»). Програмне забезпечення «ПК» розроблене та призначене для надання можливості відвідувачам сайту ПФУ автоматизовано розрахувати розмір пенсії відповідно до ст.ст. 27 та 28 ЗУ «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 09.07.2003 р. № 1058-IV. Мета створення цієї підсистеми – надання громадськості інформаційних послуг для підвищення прозорості діяльності ПФУ в частині базової методології призначення пенсій за віком у солідарній системі. «ПК» створено ще й для того, щоб люди наочно відчули цінність легального працевлаштування й сплати внесків, що в свою чергу створить передумови для виведення зарплат наших громадян з тіньового сектору.

Однак прогрес не стоїть на місці. Завдяки новітнім інформаційним технологіям ПФУ перейшов на якісно новий рівень обслуговування громадян, адже з 1 жовтня 2012 року розпочав свою роботу веб-портал електронних послуг ПФУ, який можна відвідати за адресою [portal.pfu.gov.ua](http://portal.pfu.gov.ua) [1].

Мета створення цього інформаційного ресурсу – відкриття віртуального офісу ПФУ в мережі Інтернет. Веб-портал ПФУ призначений як для пересічних

громадян, працюючих осіб та пенсіонерів, так і для організацій, підприємств та підприємців. На сторінках порталу для загального доступу в окремих розділах розміщена корисна інформація – нормативно-правові акти, бланки документів, заяв, приклади їх заповнення, графіки прийому громадян тощо.

Природною є потреба кожної людини, особливо передпенсійного віку, ознайомитись із накопиченими у ПФУ даними. Джерелом накопичення відомостей є звіти страхувальників, на підставі яких ведеться відповідний облік. Одним із таких способів в першу чергу є видача застрахованим особам виписок з їх облікових карток. Також, це стало можливим завдяки інформаційним кіоскам – принципово новому досягненню сучасних технологій. З метою виконання пріоритетних завдань ПФУ забезпечені умови щодо розширення доступу застрахованих осіб і пенсіонерів до їхніх персональних даних у Державному реєстрі застрахованих осіб. Допоміжними технічними засобами тут мають стати інформаційні кіоски, які розташовані в усіх територіальних управліннях ПФУ, зокрема на Одещині. Цей прилад являє собою комп'ютеризований високотехнологічний апарат у захищеному корпусі зі спеціальним програмним забезпеченням та сенсорним екраном для спрощеного користування. Кіоск покликаний забезпечити інтерактивний доступ до інформаційних ресурсів, які знаходяться в Інформаційному центрі персоніфікованого обліку ПФУ. Він дає можливість оперувати великими обсягами інформації і за лічені секунди давати відповідь на запити громадян, які мають змогу самостійно отримати інформацію, не звертаючись до працівників ПФУ.

Відсутність інформації з будь-якого місця роботи свідчить про те, що роботодавець не подав відповідну звітність. Якщо ж виникають сумніви щодо їх коректності або якісь інші проблемні питання, працівнику варто звернутися до свого роботодавця (а не до ПФУ) і з'ясувати причини можливої помилки.

Новітні інформаційні технології, дійсно, стоять на захисті інтересів кожного працюючого. Наприклад, якщо особа виявила факт недобросовісності свого роботодавця (несплата страхових внесків або сплата їх у неповному обсязі), то у неї є можливість вжити заходів щодо виправлення ситуації задовго до моменту призначення пенсії. Тепер майбутні пенсіонери зможуть самостійно переглянути накопичені відомості за своїм страховим свідоцтвом і уточнити перелік документів для призначення пенсії.

Крім того, позитивним є те, що інформаційні кіоски дають змогу вдосконалити контроль за призначенням та виплатою пенсій з метою усунення можливих зловживань на місцевому рівні шляхом забезпечення автоматизованого контролю на центральному рівні ПФУ.

Взагалі, метою розвитку всіх інформаційних систем ПФУ є запровадження «інтелектуальної» системи призначення, перерахунку та виплати пенсій на базі даних, що накопичені в Державному реєстрі застрахованих осіб.

Отже, всі нововведення в установах соціального захисту населення мають на меті створення єдиного формату обслуговування в установах ПФУ по всій країні. Також, зазначені заходи по використанню спеціалістами місцевих

управлінь разом зі страхувальниками новітніх інформаційних технологій дозволяють забезпечити кожній людині, яка в майбутньому вийде на заслужений відпочинок, отримання правильно обрахованих пенсійних виплат.

Сьогодні перед ПФУ стоять нові, перспективні завдання. Крім тих, що мають стратегічний характер, – впровадження накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, є ціла низка тактичних завдань, спрямованих насамперед на покращення якості обслуговування громадян та якості самої роботи ПФУ.

Ключовим напрямом удосконалення роботи ПФУ має стати розробка нових програмних продуктів, які дозволять автоматизувати більшість операцій. Також планах – подальше осучаснення інформаційних систем установ і структурних підрозділів ПФУ.

### **Список використаних джерел**

1. Порядок надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді, затверджений Постановою правління Пенсійного фонду України від 7 вересня 2012 р. № 16-1, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 11 вересня 2012 р. за № 1565/21877 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1565-12>

**Сергій КІЯН**

*старший викладач*

*кафедри інформаційних технологій*

*та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

### **ЧИННИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ПОСТІЙНОГО ЗРОСТАННЯ ОБСЯГІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ**

Запровадження інформаційних технологій в органах влади має свої особливості та чітко виражені чинники притаманні процесу публічного управління. Особливо на етапі адміністративного реформування потребує гнучкості, динамізму та готовності держаного службовця або посадової особи місцевого самоврядування до докорінних змін, покликаних змінити характер роботи, посиливши її аналітичну складову в процесі прийняття рішень з управління або регулювання в визначеному секторі. Постійно зростають обсяги інформації, потік управлінських документів, ускладнюючи технології та процедури діловодства. При цьому виробляється та дублюється набагато більше документів та збирається більше інформації, ніж це потрібно в процесі управління. У той же час відчувається нестача інформації, потрібної для аналізу нових тенденцій і протиріч, що виникають в державно-управлінських відносинах у суспільстві. Це свідчить про хибну спрямованість інформаційних потоків, дублювання функціональних обов'язків службовцями різного рівня.

Забезпечення відкритості органів публічної влади у частині прийняття управлінських рішень, розробки й обговорення їх проектів, якісне та виправдане користування ресурсами територіальних громад є основною задачею, яку можна вирішити з використанням новітніх інформаційних технологій.

Серед чинників, що впливають на якість, терміни, повноту (а зрештою – на ефективність) обробки інформації можна виділити такі:

- неупорядкованість інформаційних відносин, між органами публічної влади;

- відсутність локальної мережі між місцевими органами публічної влади України, єдиного інформаційно-телекомунікаційного вузла обміну і обробки інформації;

- недостатність оснащення місцевих органів публічної влади програмно-технічними засобами та нераціональне їх використання, низький рівень фахівців з інформаційно-комп'ютерного забезпечення у районних структурах місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

- відсутність аналітичної бази, систематизованого і вичерпного інформаційного фонду з потужним довідковим апаратом, телекомунікаційних мереж, що дозволяють використовувати фонди зовнішніх організацій;

- незадовільний рівень інформаційно-аналітичної діяльності державних структур, зумовлений низкою об'єктивних чинників, а саме: масштабною і закритістю цих систем для динамічних змін у складі структур державного управління, неточністю і неповнотою інформації, з якою працюють органи державної влади, породжувані недостатністю як ресурсів для її одержання, так і взаємодії органів влади України між собою;

- не встановлено нових нормативів обмеження реального часу, протягом якого повинні бути прийняті управлінські рішення незалежно від складності питань, що вирішуються, і обсягів оброблюваної інформації.

Складність перелічених чинників, недостатнє їх урахування при побудові ефективної роботи органу публічної влади, облаштуванні сучасного робочого місця посадовця обумовлює специфічні особливості, притаманними лише органам публічної влади. Ці особливості стосуються, у тому числі, й надійного інформаційно-аналітичного забезпечення, що ґрунтується на застосуванні інформаційних технологій.

До особливостей застосування інформаційних технологій в органах публічної влади можна віднести:

- здатність до автоматичної обробки великих масивів управлінської інформації різного цифрового типу;

- точна адресність і вчасність донесення інформації до зацікавлених та відповідальних осіб;

- можливість прийняття колективних рішень за короткий проміжок часу;

- потреба у синхронізації щодо обміну інформацією та управлінській взаємодії з великою кількістю підлеглих структур та підрядних організацій;
- бюрократична складова управлінської системи, що гальмує процес прийняття правильних рішень та реагування на звернення громадян;
- природна властивість влади та владних структур до закритості.

Перелічені особливості можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки свого розвитку.

З метою подолання негативного впливу зазначених чинників, урахування особливостей і забезпечення ефективної роботи органів влади України, як показує здійснений нами аналіз, потрібно вирішити такі питання:

- моніторинг усіх ланок відповідної управлінської структури, що дозволить виявити місця дублювання та надмірності інформації;
- моделювання інформаційних потоків і проблемних ситуацій, що дозволить вірно спрямовувати інформацію у термінових та кризових випадках;
- експертиза заходів щодо створення компонентів державно-управлінської системи.

У такому разі впровадження інформаційних технологій дозволить:

- підвищити обґрунтованість рішень та зменшити вплив суб'єктивних факторів за рахунок застосування ефективних методів своєчасної обробки інформації;
- запровадити ефективний контроль за виконанням доручень та своєчасну розсилку документів посадовим особам;
- забезпечити прозорість проведення конкурсу посад за рахунок вчасного розповсюдження актуальної інформації;
- забезпечити умови оперативного розв'язання задач аналізу та оцінювання процесів у сфері кадрового забезпечення державної служби;
- підвищити рівень інформування про діяльність органів виконавчої влади.

Найважливішими наслідками застосування інформаційних технологій, які визначають успіх у вирішенні завдань соціально-економічного розвитку, є побудова сучасної системи суспільного управління, розвиток телекомунікаційного середовища, створення потужних інформаційних ресурсів, розвиток пріоритетних напрямів економіки та соціальної сфери. На нашу думку, зазначені результати матимуть найбільш виразний характер передусім у системі місцевого самоврядування. Саме на рівні територіального утворення буде відчуватись перевага інформаційних технологій для забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування щодо вирішення елементарних проблем та задач повсякдення, що супроводжують пересічного громадянина. У такий спосіб публічне управління на місцевому рівні буде здатне в умовах інформаційного перенавантаження зосередитися на конкретних публічних послугах, забезпечуючи при цьому достатню поінформованість громадян та інформаційну підтримку власних управлінських рішень.

**Ілона КЛИМЕНКО**

*кандидат фізико-математичних наук, доцент,*

*доцент кафедри інформаційної*

*політики та технологій*

*Національної академії державного управління*

*при Президентові України*

## **ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ УКРАЇНИ**

На рубежі ХХ і ХХІ століть уряди країн світу почали успішно впроваджувати інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) з метою підвищення ефективності та якості функціонування державно-управлінського апарату з орієнтацією на потреби суспільства. У будь-якій національній стратегії інформаційного суспільства зазначені такі завдання, як: створення глобальної ІКТ-інфраструктури, збільшення частки ІКТ-сектора в ВВП держави, використання ІКТ та Інтернет як нового каналу для взаємодії держави і суспільства. ІКТ та глобальне віртуальне інформаційне середовище виступають одним із засобів реалізації нової концепції держави в житті суспільства. Наприклад, ключову роль у реформуванні державного управління для країн англо-саксонського типу зіграли принципи «нового державного менеджменту» (New Public Management), для північних країн – принципи «гарного управління» (Good Governance), для країн Азії і деяких країн Африки, що розвиваються, – прискорення економічного зростання, для країн Західної Європи – ідеї міждержавної інтеграції, для країн південно-східної Європи – інтеграція до Європейського Союзу, впровадження західноєвропейських стандартів, для більшості африканських країн – модернізація державного управління та поліпшення соціально-економічного стану.

Незалежно від принципів і завдань реформування/трансформації національних урядів, кожна країна впроваджує ІКТ у сферу державного управління з метою покращення внутрішньої і зовнішньої соціально-економічної та політичної взаємодії, підвищення ефективності та якості державних послуг.

Головною умовою побудови ефективної системи державного управління, заснованого на розмаїтості форм власності, принципах громадянського суспільства, широкому розвитку механізмів самоуправління, повноті прав і свобод особи, головування закону й інших демократичних принципів і цінностей є створення інтегрованої інформаційної системи державного управління. До інформаційно-аналітичної діяльності державних службовців органів державної влади висуваються такі вимоги: уніфікованість організаційно-технологічних процедур формування інформаційних ресурсів щодо збору інформації, її документування, опрацювання і перетворення в електронну форму; дотримання загальних принципів і вимог нормативно-правових документів щодо створення та використання інформаційних ресурсів, узгодженості форматів та протоколів міжсистемної взаємодії, регулювання

відносин суб'єктів у сфері формування, використання і захисту інформаційних ресурсів, у тому числі і в організації доступу до них різних категорій користувачів; проведення заходів для послідовної інтеграції державних інформаційних ресурсів у світовий інформаційний простір; демонополізація інформаційних служб і структур, що володіють і розпоряджуються інформаційними ресурсами, дотримування ринкових принципів їх формування, поширення і використання; участь у створенні загальної інфраструктури для адміністрування, координованого розвитку, взаємодії, актуалізації і використання максимально широким контингентом користувачів.

Інформаційне забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави, процесів соціально-економічного сталого розвитку досягається шляхом створення і розвитку інформаційно-аналітичних, обчислювальних та автоматизованих систем, центрів і мереж, що забезпечують роботу органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Особливістю завдань цього напрямку є їх складність, пов'язана з необхідністю оброблення великого обсягу різноманітної інформації, що надходить із значної кількості джерел, а також з високими вимогами до швидкості і форми надання, достовірності, актуальності, безпеки інформації.

У межах цього напрямку необхідно впровадити: комплекс ІКТ та засобів інформатизації для збору, зберігання, аналізу і обробки великих обсягів інформації про стан політичних і соціально-економічних процесів в Україні; інтегрованих інформаційно-аналітичних систем та систем електронного документообігу з підтримкою електронного цифрового підпису, систем підтримки прийняття управлінських рішень та вузькогалузевих експертних систем для вироблення управлінських рішень в поточних та кризових ситуаціях; а в подальшому розробити та запровадити центри ситуативного управління. Ситуативні центри є невід'ємною складовою інформаційної інфраструктури державного управління, спрямованої на підвищення ефективності діяльності органів влади за рахунок оперативного формування обґрунтованих управлінських рішень. Ситуативні центри містять інформаційний простір для ефективного моніторингу, прогнозування, прийняття рішень та контролю їх виконання, що дозволяє реалізувати новий формат управління в умовах жорсткого обмеження часу та ресурсів, оцінювати можливі ризики. Для мінімізації ризиків використовують довгострокове прогнозування розвитку управлінських (кризових) ситуацій, розробка та моделювання різноманітних сценаріїв їх розвитку.

Успіх запровадження ІКТ залежить від здатності державних службовців виробляти на основі наявних інформаційних ресурсів і знань нові знання та перетворювати їх в інформаційний продукт, що може бути використаний у процесах вироблення і прийняття державно-управлінських рішень. Такий підхід забезпечує наукову обґрунтованість, аналітичне моделювання результатів управлінського рішення на стан об'єктів управління і стимулює підвищення якості й ефективності процесу прийняття державно-управлінських рішень.



**Петро КЛІМУШИН**

*кандидат технічних наук,  
доцент кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарPI НАДУ*

**Вадим КРОТОВ**

*слухач ХарPI НАДУ*

## **УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ МОДЕЛІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗБРОЙНИХ СИЛ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПЕРЕВАГИ**

Для досягнення інформаційної перемоги в збройних конфліктах необхідно одержувати, передавати й обробляти інформацію якнайближче до реального часу. Все це вимагає удосконалення інформаційної моделі системи управління збройними силами для забезпечення інформаційної переваги.

Метою інформаційного протистояння є максимальне придушення здатності ймовірних супротивників до розвитку власних оригінальних інформаційних технологій у сфері управління, а також маніпулювання відкритою інформацією з метою примушення до роззброєння, зниження бойової готовності, створення не вигідних юридичних аспектів міжнародного права для утворення коаліцій [0].

Концепція інформаційної переваги спирається на три складові: на оперативне отримання інформації, на адекватне розуміння ситуації в бойовому просторі, на ефективне використання кожного бойового ресурсу. Для досягнення інформаційної переваги необхідно створити комплекс інформаційних мереж, що стануть технічною основою системи управління та дозволять організувати горизонтальні і вертикальні зв'язки для обміну інформацією між будь-якими об'єктами в зоні бойового простору в реальному часі.

Автоматизація процесів управління в розвинутих державах світу відноситься до рангу національних стратегій, а інформаційні війни набули стратегічне значення.

Разом з тим, стан розробки систем автоматизації для Збройних Сил України (ЗСУ) не відповідає сучасним вимогам: елементна база 60-80 років, значна енергоємність, низька швидкість обробки інформації, бойові алгоритми і моделі управління не в повній мірі відповідають сучасним вимогам. Виробнича база більшості комплексів автоматизації знаходиться у Російської Федерації і їхній ремонт потребує значних фінансових витрат. Фактично відсутня цілісна автоматизована система управління військами (АСУВ), яка відповідала б сучасним вимогам за структурою, складом та змістом завдань, що мають вирішуватися [0].

Таким чином, автоматизація системи управління ЗСУ до рівня сучасних вимог є актуальною проблемою, що потребує перш за все визначення національної концепції, стратегії та програми розвитку систем автоматизованого управління діяльністю військ (сил).

Аналіз збройних конфліктів останніх десятиліть, а також поглядів військових фахівців на еволюцію збройної боротьби свідчить, що однією з основних тенденцій розвитку форм і способів застосування військ (сил) є перехід від концепції *платформно-центричної війни*, де основний акцент робився на кількість озброєння та військової техніки, до концепції *мережецентричної війни*, що являє собою сталу систему поглядів на військово-технічне забезпечення та ведення бойових дій в умовах тотальної комп'ютеризації сил і засобів збройної боротьби. Головний зміст концепції мережецентричної війни полягає не в нових формах і видах ведення воєнних дій, а в зміні способу управління військами (силами). Основна перевага мережецентричної концепції ведення бойових дій проявляється у високій маневреності частин і з'єднань, здатних у ході маршу оперативно планувати свої наступні дії, постійно одержуючи свіжі дані розвідки, вступати в бій, не піклуючись про тилове постачання, що прийде в потрібний час і точно за призначенням.

Система управління військами в порівнянні з іншими має ряд особливостей: значна різноманітність різнорідних багатofункціональних об'єктів управління; інтенсивні потоки неоднорідної за призначенням, складом та змістом, методам кодування інформації; висока динамічність і темпи зміни стану; функціонування об'єктів управління в значному просторовому діапазоні в реальному масштабі часу; прийняття рішень в обмежені терміни в умовах недостатності та невизначеності інформації про обстановку, що вимагає використання інтелектуальних методів і алгоритмів управління.

Аналіз цих особливостей управління діяльністю військ визначає специфічні вимоги до автоматизованої системи управління [0]: безперервність управління; функціонування в реальному масштабі часу; випереджаюча готовність системи управління у порівнянні з військами (силами); адаптованість системи (можливість її реконфігурації та нарощування) залежно від завдань, що вирішуються в мирний час та в особливий період.

Основним завданням АСУВ є підвищення надійності, оперативності збору, обробки, видачі та відображення даних обстановки на робочих місцях посадових осіб, проведення в короткі терміни оперативних розрахунків і прогнозування розвитку обстановки; досягнення оптимальності прийнятих рішень і планованих заходів, своєчасне та якісне доведення до військ (сил) наказів, команд бойового управління та бойових завдань і забезпечення контролю за їх виконанням; скорочення термінів оформлення, розмноження і передачі бойових і службових документів. АСУВ будуються відповідно до загальної ієрархічної структури військових формувань.

У провідних у військовому відношенні країнах світу постійно ведуться роботи зі створення нових і подальшого вдосконалення існуючих АСУВ різного призначення. Найбільш значимою з них є стратегічна концепція США «З'єднання та функціональна інтеграція систем керування, зв'язку, обчислювальної техніки та розвідки» – С4І (Command, Control, Communications, Computers and Intelligence).

Головні принципи створення і удосконалення цієї інфраструктури: висока надійність централізованого управління; можливість децентралізованого управління в окремому регіоні; висока ступінь готовності системи, яка забезпечує безперервність управління; широкі можливості з оперативного збору, обробки і доведення необхідної інформації; забезпечення стійкості і живучості системи управління; висока скритність управління як під час повсякденної діяльності, так і під час ведення операцій.

У тому ж напрямку рухається Російська Федерація, яка у своїй Концепції розвитку системи управління збройних сил Російської Федерації до 2025 року визначає однією з головних цілей гарантоване управління військами в єдиному інформаційному просторі (ЄІП).

Аналіз подій, що розгортаються в інформаційному просторі армій розвинутих країн світу, дозволяє відзначити такі тенденції: глобалізація об'єктів інформаційного впливу, розвиток відповідно до цього форм і способів ведення інформаційного протиборства; наявність майбутніх конфліктів в інформаційному просторі; боротьба з кібертероризмом; упровадження віртуальних спільнот для забезпечення маніпулювання свідомістю як світової громадськості, так і населення окремої країни; виділення інформаційного забезпечення в самостійний вид стратегічних озброєнь; формування відповідних військових структур для здійснення інформаційного протиборства й управління ними.

Розвиток АСУВ передбачає виконання таких пріоритетних завдань: створення автоматизованих систем управління різного функціонального призначення, в першу чергу створення АСУ оперативного (бойового) управління військами (силами); розробка автоматизованих систем спеціального призначення; розробка інтегрованого банку даних єдиної автоматизованої системи управління (ЄАСУ) ЗСУ; створення системи розробки і впровадження спеціального математичного і програмного забезпечення АСУВ відповідно до стандартів ЗС провідних країн світу.

Реалізація АСУВ за принципом ЄІП передбачає [0]: володіння взаємодіючими органами управління незалежною інформацією про об'єкти взаємодії в реальному масштабі часу; незалежність загальної інформаційної основи управління від ієрархії органів управління; об'єднання етапів загального та безпосереднього планування та здійснення його у єдиному органі; формування єдиного віртуального бойового простору; розвиток глобальної телекомунікаційної інфраструктури; розвиток космічних засобів розвідки, що сприяє результативному переведенню інформаційної переваги. В основу АСУВ має бути покладена єдина трирівнева інфраструктура, в якій стратегічні, оперативні і тактичні рівні та органи управління взаємопов'язані по вертикалі і по горизонталі за стратегічним принципом єдиного інформаційного простору.

### **Список використаних джерел**

1. Кірсанов С. О. Перспективи розвитку системи управління збройних сил України з використанням принципу єдиного інформаційного простору /

С. О. Кірсанов // Наука і техніка Повітряних Сил Збройних Сил України. – 2010. – № 1(3) – С. 15–20.

2. Косс В. А. Інформаційна модель системи управління збройними силами, як сучасний різновид стратегічного озброєння / В. А. Косс // Інститут проблем математичних машин і систем. – Режим доступу : [http://www.immsp.kiev.ua/perspages/koss\\_va/publ/13\\_statya\\_rpu.pdf](http://www.immsp.kiev.ua/perspages/koss_va/publ/13_statya_rpu.pdf)

3. Нізієнко Б. І. Напрямки розвитку автоматизованих систем управління, що залучаються до виконання завдань протиповітряної оборони Збройних сил України / Б. І. Нізієнко, В. В. Камінський, О. В. Сісков, О. В. Александров // Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних Сил. – Х. : ХУПС, 2010. – Випуск 2(24). – С. 18–22.

## **Олег КРАВЦОВ**

*кандидат хімічних наук, доцент,*

*докторант, доцент кафедри інформаційних технологій*

*та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАТИЗАЦІЄЮ ОРГАНІВ ВЛАДИ**

Перехід до постіндустріального суспільства передбачає трансформацію політичних інститутів та державного управління з урахуванням вимог інформаційної епохи. Нові інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) отримують все більше поширення, вони стали основою глобалізації, істотно впливають на суспільний розвиток. Прийнята стратегія щодо проведення радикальних соціально-політичних перетворень і трансформацій з широким використанням ІКТ та кібернетичних методів управління стала, безумовно, найважливішою інноваційною цінністю державної політики незалежної України.

Проте прийняті закони та інші нормативно-правові акти завдання щодо розбудови інформаційного суспільства визначають нечітко та неконкретно. Так, пунктом другим Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки» Уряду передбачено «розробити механізм реалізації завдань щодо розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки», на виконання якого було розроблено лише План заходів. Цим Законом в загальному вигляді визначено такі основні механізми його реалізації:

- планування соціально-економічного розвитку України з урахуванням потреб розвитку інформаційного суспільства;
- розробка та прийняття відповідних державних програм;
- забезпечення громадської дискусії щодо формування інформаційного суспільства;
- активна міжнародна співпраця з питань інформаційного суспільства;

- гармонійне поєднання можливостей органів влади та приватного сектору економіки;
- фінансування загальнодержавних програм, державних цільових програм з упровадження ІКТ, соціально важливих проектів;
- координація розробки та реалізації загальнодержавних програм, державних цільових програм та бізнес-проектів;
- сприяння діяльності інноваційних структур з ІКТ.

Як основні суб'єкти розбудови інформаційного суспільства Законом визначено органи влади, об'єднання громадян, приватний сектор економіки та міжнародні організації, але без вказівки на їх структуру, завдання та функції, взаємозв'язки та відповідальність.

Цей механізм в основному є некоординованим, незавершеним, ресурсно незабезпеченим, має декларативний характер, недостатньо зв'язаний з механізмами Державної цільової програми (ДЦП) та Національної програми інформатизації (НПІ) і неузгоджений з іншими механізмами в цій сфері. Крім того термін дії цього механізму обмежений 2015 роком. Законом не визначена роль органів місцевого самоврядування та експертного середовища.

Подальший розвиток механізмів управління цією сферою передбачав до 2010 року: розробку, затвердження та початок виконання національної Стратегії розвитку інформаційного суспільства, на основі якої повинні були сформовані інші програмно-планові документи (ДЦП, плани дій та плани заходів тощо). Але відповідний документ в Україні було прийнято зі значним запізненням (у 2013 році) і лише на рівні розпорядження уряду.

Низька виконавська дисципліна окремих державних органів різних рівнів негативно позначилася як на формуванні НПІ, так і на її виконанні. Результати розроблення і впровадження на замовлення державних органів влади інформаційно-комунікаційних технологій не завжди мають системний характер. Не виконується завдання з розбудови інформаційної інфраструктури, щодо прийняття рішень і стандартів у галузі електронного обміну інформацією на міжвідомчому рівні та між державними органами, громадянами й організаціями [1].

Колегія Рахункової палати наголосила, що Міністерство освіти та науки України і Держінформнауки як головні розпорядники коштів Державного бюджету, виділених у 2011 – 2013 роках на реалізацію НПІ, не забезпечили обґрунтованого планування та ефективного використання цих фінансових ресурсів. Допущено неефективне управління коштами на суму понад 14 млн. грн., які не використано та наприкінці року повернено до бюджету [2].

План заходів з реалізації Закону «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки», як показав 6-річний досвід з його впровадження, є неефективним, декларативним, фінансово невідтриманим, і втратив свою актуальність. Тому доцільним вважається розробка та прийняття системи взаємозв'язаних та взаємоузгоджених документів в такій послідовності: «Концепція розвитку інформаційного суспільства до 2020 року» (потребує розробки та прийняття), яка б замінила Закон, «Стратегія розвитку інформаційного суспільства до 2020 року»

(прийнята і діє), ДЦП (потребує розробки та прийняття) з розвитку інформаційного суспільства.

У рамках зазначених механізмів необхідно передбачити пріоритетний напрям та відповідні заходи з розвитку електронного урядування, а також визначити координуючий центр з відповідними повноваженнями з числа ЦОВВ. Крім того, заходи з розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування з відповідним рівнем агрегації повинні бути включені в Програму діяльності Уряду, Національний план дій, Програму соціального та економічного розвитку України та інші коротко-, середньо- та довгострокові документи стратегічного рівня, у тому числі, до національних складових міжнародних документів.

Нині на центральному рівні державного управління є багато суб'єктів, уповноважених на прийняття рішень щодо впровадження інформаційних технологій, розвитку телекомунікацій, інноваційної діяльності тощо. Це – Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації, Міністерство економіки, Міністерство інфраструктури. Проте на цей час підтвердженням неефективності існуючої системи управління інформатизацією є Відкритий лист Інтернет Асоціації України Виконуючому обов'язки Президента України, Голові Верховної Ради України О. Турчинову, Прем'єр-міністру України А. Яценюку щодо висловлення недовіри Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [3].

В умовах здійснення адміністративної реформи доцільно визначити один єдиний орган державної влади, який би здійснював державне управління та регулювання у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Це має бути відомство, яке б займалося розробкою і впровадженням конкретних сервісів, систем, стандартів тощо, координувало цю роботу з державними та недержавними компаніями, здійснювало б державний контроль. Один із прикладів реалізації такого підходу – Сінгапур. У 1999 році там було створене одне міністерство, яке займається всіма питаннями з ІКТ. Воно виступає як менеджер проектів, замовником яких є Міністерство фінансів. Інші міністерства затверджують відповідні проекти і отримують фінансування у Міністерства фінансів, яке і контролює хід виконання робіт. Створення дата-центрів віддане недержавним компаніям, завдяки чому стимулюється економіка, внутрішній попит і конкуренція між компаніями. В Україні ж кожне відомство за наявності можливостей будує свої дата-центри, які разом з тим працюють з низькою ефективністю, здійснюють інші мало погоджені між собою заходи з інформатизації, на що витрачаються значні кошти та інші ресурси тощо.

Отже, в Україні першочергове завдання – це створення на рівні Уряду єдиного центру прийняття рішень у сфері інформатизації з необхідними повноваженнями, на який би була покладена вся відповідальність за розробку і виконання відповідних програм та планів.

## Список використаних джерел

1. Доповідь про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні за 2013 рік // Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України. – Режим доступу : [dknii.gov.ua/?q=node/1469](http://dknii.gov.ua/?q=node/1469). – Назва з екрану.
2. Рахункова палата зазначила неефективне використання 14 млн грн в рамках НПП // Рахункова палата України. – Режим доступу : <http://www.as-rada.gov.ua/control/main/uk/publish/article/16743238>. – Назва з екрану.
3. Лист №44 від 03.03.2014 В. о. Президента України, Прем'єр-міністра України щодо висловлення недовіри Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації // Wireless Ukraine: журнал о беспроводной и мобильной связи – Режим доступу : <http://www.wireless.ua/1034-list-44-vid-03032014-voprezidenta-ukrayini.html>. – Назва з екрану.

**Марина ЛИСЕНКО**

*студентка ДРІДУ НАДУ*

**Микита ФЕСЕНКО**

*студент ДРІДУ НАДУ*

## СУЧАСНІ ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД ФРАНЦІЇ ТА ВЕЛИКОБРИТАНІЇ

Інтеграція України до Європейського співтовариства передбачає модернізацію галузі державних послуг, застосування новітніх технологій з їх надання та змін нормативно-правових актів. У країнах ЄС досить широко та на високому рівні представленні електронні послуги. Кожна країна має свої історію та специфіку впровадження. При застосуванні зарубіжного досвіду Україна має широкий вибір якісного досвіду для його адаптації на теренах нашої країни. Пропонуємо розглянути приклади вже існуючих електронних послуг у Франції та Великобританії.

Мережеві послуги у Франції розвинуті у всіх галузях – доступ до них є практично у всіх аеропортах, великих готелях, на головних торгових вулицях, в деяких супермаркетах, ресторанах, поштових відділеннях, переговорних пунктах. Безліч бібліотек, кафе і барів, територія багатьох громадських парків Парижа та інших великих міст повністю охоплені бездротовою мережею.

Серед державних послуг найпопулярнішим он-лайн-сервісом є оформлення декларації про сплату податку на прибуток (73 % тих, хто отримує цю послугу, обирають саме он-лайн-сервіс), зміна адреси (57%) та навчання у вищих навчальних закладах та / або подача заявки на стипендії для освіти (56%) [1].

Найбільш популярними фінансовими послугами, які у Франції надаються в он-лайн-режимі, є:

- Банківські рахунки;
- Страхування життя та транспортних засобів;
- Податок на прибуток: прибутки та звітність;
- Оплата (зняття готівки, оплата чеком, видача чекової книжки).

Люди, які проживають за кордоном – у Європі – можуть також користуватись он-лайн послугами Франції:

- Подорожі та проживання в Європі;
- Робота за кордоном;
- Допомога громадянам ЄС у Франції;
- Допомога не громадянам ЄС.

Послуги для сім'ї також доступні в он-лайн:

- Шлюб, реєстрація громадянських шлюбів;
- Батьківська опіка;
- Розлучення, юридична консультація;
- Зарахування до дитячого садка;
- Зарахування до вищого навчального закладу;
- Заява на отримання стипендії;
- Освіта за кордоном;
- Заява про зникнення та викрадення;
- Правовий захист (опіка, піклування, тощо);
- Пенсійне забезпечення, матеріальна допомога.

Французьким громадянам дозволяється застосувати он-лайн-свідоцтво про народження (якщо народження відбулося за кордоном), шлюб (якщо шлюб мав місце за кордоном) або свідоцтво про смерть (якщо смерть настала за кордоном). У наш час у Франції розвинутий он-лайновий пошук роботи в приватному та державному секторах. Не виходячи зі своєї квартири можна змінити свою роботу. Дуже добре розвинуті он-лайн-послуги у сфері правосуддя, захисту від насильства, дискримінації, вандалізму.

Доступні он-лайн-операції з нерухомістю:

- Оренда будинку;
- Купівля будинку;
- Житлові субсидії;
- Захист житла;
- Правила добросусідства.

У сфері дозвілля (хобі) також існує низка он-лайн-сервісів:

- Полювання: ліцензії на полювання та зброю;
- Риболовля: ліцензії на рибальство;
- Зброя: ліцензії та правова підтримка;
- Азартні ігри: правила, обов'язки та підтримка;
- Домашні тварини: правила, обов'язки та підтримка;
- Культура і телебачення;
- Відпустка та туризм.

Кожен у Франції має доступ до медичної документації та інформації, замовлення лікарських послуг, домашнього догляду за хворим, останнім часом популярною послугою стала консультація лікаря он-лайн.



Інтернет-звітність щодо доходів дозволяє задекларувати свій дохід без подання відповідного сертифіката на паперовому носіїві. Також можна пройти майже всі митні процедури, заповнивши необхідні форми он-лайн. Завдяки порталу послуг можна створити та ліквідувати свій бізнес, отримати он-лайн консультацію, сплачувати податки, отримувати кредити.

Прикладом он-лайн сервісу у безпековій сфері є розроблений у Франції метод стеження за валізами. Тепер можна не турбуватися за свій багаж під час перельотів. Адже французькі вчені розробили програму, завдяки якій можна відстежувати місцезнаходження своїх валіз [2].

У цілому он-лайнові сервіси у Франції є добре розробленими та постійно вдосконалюються.

Портал он-лайн послуг у Великобританії являє собою централізований Інтернет-ресурс, який збудований по типу «зверху вниз». Його метою є інтеграція Інтернет-серверів усіх органів влади для надання державних послуг серверів, шлюзів до порталів та субпорталів, також, він являє собою єдиний центр відповідальності з надання послуг для громадянам.

Електронні послуги державного масштабу у Великобританії надаються легко. Потрібно перейти за адресою Державного порталу електронних послуг (<https://www.gov.uk/>) [3] та отримати послуги за такими розділами.

Електронні послуги, що стосуються транспортних засобів.

Громадяни можуть замовити іспит з водіння, або вступити на дистанційну форму навчання, можна отримати інформацію стосовно штрафів, місць для паркування автомобілів та багато іншого.

Трудова діяльність:

- трудовий договір та час роботи;
- підбір найм та звільнення;
- здоров'я та безпека працівників;
- пенсії для співробітників.

Управління людськими ресурсами (сучасний центр зайнятості):

- пошук роботи;
- умови та час роботи;
- та інше.

Фінанси, податки та кредит – у цьому розділі є можливість отримати такі послуги:

- суд, борги, банківська справа;
- спадок та ПДВ (он-лайн декларації);
- державне страхування (внески, кредити та потрібні агенти).

Особливо слід відзначити послуги розділу «Суспільство Великобританії»:

- британське господарство;
- життя у Великобританії, її влада, демократія в країні (можливо дізнатися статистику щодо непередбачених випадків, злочинності, проявів тероризму), голосування (можливість подати заяву на реєстрацію на голосування).

Соціальний захист – цей розділ державних послуг передбачає можливість отримувати митні пільги, права, передбачені державою для громадян.

Розділ «Туризм» – тут міститься інформація, поради, правила, як поводитися за кордоном, послугами яких туристичних компаній рекомендовано користуватися.

Інформація про реєстрацію актів цивільного стану. В цьому розділі надаються послуги для громадян щодо реєстрації народження, смерті та шлюбу.

У розділі «Система освіти» знаходиться вся інформація стосовно прийняття до шкіл, дитячих садків, вищих навчальних закладів. Наявна широка інформація про форми та можливості освіти громадян. Усі наявні питання стосовно освіти можливо вирішити в он-лайн доступі.

На підставі аналізу функціонування систем державних електронних послуг Франції та Великобританії можна наголосити про перспективність модернізації існуючих та впровадження нових публічних послуг із застосуванням новітніх інформаційно-комунікаційних технологій і в нашій державі, що відповідає стратегії України щодо імплементації європейських стандартів. Такі нововведення сприятимуть встановленню прозорих партнерських відносин між громадянами та відповідними органами влади, забезпечить неупереджене ставлення до системи державної влади та місцевого самоврядування через безконтактність відносин «громадянин – службовець». Також упровадження он-лайн-сервісів гарантуватиме неупереджене ставлення до всіх споживачів та невторчання у діяльність приватного сектору, зокрема під час сплати податків.

Необхідність використання інформаційно-комунікаційних технологій в публічному управлінні обумовлене й потребою реформування самої системи виконавчої влади, місцевого самоврядування в Україні. Подальше вивчення та запозичення досвіду передових європейських країн, таких як Франція та Великобританія, дозволить використовувати інформаційно-комунікаційні технології як високоефективний інструмент врядування.

### **Список використаних джерел**

1. Офіційний сайт Франції [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.service-public.fr/>
2. Система стеження за валізами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ntn.ua/ru/video/news/2013/12/17/13026>
3. Державний портал електронних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.gov.uk/>
4. Хохлова Н. Мировые «Электронные правительства» идут по пути одного окна / Н. Хохлова // CNews : издание о высоких технологиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.cnews.ru/reviews/free/gov2008/articles/zarubej\\_opit\\_el\\_gov.shtml](http://www.cnews.ru/reviews/free/gov2008/articles/zarubej_opit_el_gov.shtml)

**Ірина МАМЕДОВА**

*методист кафедри управління*

*інформаційно-освітніми проектами*

*Дніпропетровського обласного інституту*

*післядипломної педагогічної освіти*

## **МОДЕЛЮВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОЦІНЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ІНФОРМАЦІЙНО-ОСВІТНЬОМУ ПРОСТОРИ**

Сучасне розуміння якості освіти ґрунтується на ідеї створення комфортних умов у навчальних закладах для послідовної реалізації творчого потенціалу, розвитку і удосконалення учня та розвитку професійно-значущих якостей компетентного педагога в інформаційно-освітньому просторі. Головним принципом діяльності для навчальних закладів є надання якісних освітніх послуг, бо якісна освіта – це перш за все високопрофесійні педагогічні кадри. Визначення рівня педагогічної майстерності, професіоналізму та компетентності педагогічних кадрів є обов'язковою і найважливішою складовою ефективного управління навчальним закладом [5]. Управлінським інструментарієм комплексного оцінювання якісної освітньої діяльності і стимулювання професійної діяльності виступає атестація педагогічних працівників відповідно до нормативно-правових документів [1; 2]. Процедура проведення атестації педагогів нині має деякі проблеми:

- закритість системи проведення;
- великий адміністративний вплив;
- суб'єктивізм;
- перевантаження вчителя підготовкою та друком атестаційних матеріалів;
- обмеженість інформації про досвід колег.

Виникає потреба у нових науково-методичних матеріалах для сучасного проведення самої процедури атестації.

Сьогодні освіта розвивається у глобальному електронному середовищі, з вільним використанням інформаційних ресурсів мережі Інтернет, і тому обласний науково-педагогічний проект «Електронна атестація педагогічних працівників» – є новим інноваційним інструментом, який забезпечить модернізацію системи організації і проведення атестації педагогів у рамках успішного поширення інформаційно-освітнього простору, надасть можливість спростити процедуру атестації, зробити її більш прозорою, відкритою, яка буде сприяти зростанню педагогічної професійної діяльності та майстерності, розвитку творчої ініціативи, обміну досвідом педагогів [4, с. 31].

Електронні інструменти оцінювання професійної компетентності педагогічних працівників прискорять процеси демократизації, гуманізації освіти, покращать відносини між учасниками навчально-виховного процесу, вирішать ряд проблем соціального захисту педагогів, дозволять матеріальне та моральне стимулювання працівників відповідно якості і результативності їх

праці на основі кваліметричних показників автоматизованої системи «Е-атестація». Проходження кваліметрії обов'язково розпочинається з самооцінювання, оскільки саме педагогічний працівник найбільше зацікавлений в об'єктивній атестації, як показника підсумків його професійного самовдосконалення та продовжується оцінкою його діяльності головою та членами атестаційної комісії. Результати електронної кваліметрії будуть підтвердженням до кваліфікаційних вимог відповідно Типового положення про атестацію педагогічних кадрів, або будуть надані рекомендації щодо удосконалення і підвищення професійної майстерності. Кваліметричні висновки надаються до розгляду атестаційної комісії, яка і приймає остаточне рішення щодо присвоєння певної кваліфікаційної категорії шляхом таємного голосування [3, с. 68].

Проект «Е-атестація» дозволить моделювати та підвищити управління науковою організацією проведення процедури атестації, бо більшу кількість атестаційних матеріалів у паперовому вигляді буде переведено в електронний формат.

Проект вже пройшов апробацію у школах Марганецького, Новомосковського районів Дніпропетровської області та міста Дніпропетровська. Результати електронної кваліметричної системи самооцінки та оцінки атестаційної комісії атестуючих педагогів практично збіглися, отримали підтвердження та були використані під час заключних засідань атестаційних комісій.

Звичайно, ніякий комп'ютер не замінить живого спілкування з педагогом, щоденних спостережень за його роботою та її результативністю, але проект «Е-атестація» має переваги:

- відсутність суб'єктивізму;
- зменшення апеляційних заяв;
- спрощення надання списків (автоматично);
- наявність повної нормативно-правової бази, зосередженої на атестаційній платформі;
- проведення самоаналізу та кваліметричної оцінки професійної діяльності;
- створення електронної скарбнички досвіду вчителів вищої категорії, зі званням за предметами;
- електронні матеріали нададуть можливість прогнозувати кадрове забезпечення та фінансування відповідно категорійності;
- використання матеріалів атестації вчителів при атестації навчальних закладів.

Система електронної атестації дуже перспективна, бо дотримується головних аспектів комунікації в інформаційно-освітньому просторі, виключає вплив ззовні, дозволяє педагогу проявити професійну компетентність не лише у власному колективі, а й на обласному та всеукраїнському рівні.

## Список використаних джерел

1. Закон України «Про загальну середню освіту» від 13.05.1999 р. №651-ХІV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/651-14>.
2. Типове положення про атестацію педагогічних працівників, затверджене наказом МОНУ від 6 жовтня 2010 р. № 930, зареєстроване у Міністерстві юстиції України 14 грудня 2010 р. за №1255/18550, зі змінами, затвердженими наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20 грудня 2011 р. №1473, який зареєстровано у Міністерстві юстиції України 10 січня 2012 р. за №14/20327, та наказом Міністерства освіти і науки України від 08.08.2013 р. № 1135, який зареєстровано у Міністерстві юстиції України 16.08.2013 р. за № 1417/23949.
3. Галкін С. Г. Технології комплексного оцінювання педагогічної діяльності : метод. посіб. / С.Г. Галкін, В.С. Адаменко. – Донецьк : Витоки, 2013. – 68 с.
4. Дуднік В. Упровадження електронної атестації педагогічних працівників з використанням системи електронного урядування / В. Дуднік // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 31 – 33.
5. Практика управління закладом освіти. – 2013. – № 7.

### **Юрій МАШКАРОВ**

*доктор фізико-математичних наук, професор,  
професор кафедри інформаційних технологій і  
систем управління ХарPI НАДУ*

## **ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ В УКРАЇНІ**

Безпрецедентна за масштабом та якісними характеристиками глобальна інфраструктура ІТ стає технологічним підґрунтям для дедалі глибших трансформацій у повсякденному житті людей та суспільства. Крім небачених раніше можливостей для підвищення матеріального добробуту людства, сучасні інформаційні технології спричинили появу й поширення принципово нових моделей соціальної інтеграції, комунікації, суспільно-політичної активності, способу життя, освіти тощо. Достатньо згадати про нові медіа та зокрема Web 2.0, що привело до масових змін у структурах інформаційного споживання населення й появи багатомільйонних глобальних «мережових спільнот».

Україна продовжує рухатися в розвитку інформаційної інфраструктури повільними темпами. Як зазначалось в «Щорічній доповіді 2013 р. ...» [1],

країна при поточних темпах розвитку ІТ відставатиме від інших країн, що спостерігається сьогодні. За даними Держстату сукупний індекс капітальних інвестицій за період січень – березень 2013 р. склав 103%, у той же час, у сфері «Інформація та телекомунікація» він дорівнює 92,4%. Більш того, якщо з цієї сфери вилучити інформаційну або медійну частину, то обсяг капітальних інвестицій у ІТ-сферу складає 1288,4 млн.грн., що у загальному обсязі в розмірі 51943,5 млн. грн. складає менш, ніж 2,5%, що замало для сучасного високо технологічного розвитку. Сучасна економічна та політична криза в Україні також негативно діє на стан та розвиток інформаційної інфраструктури.

Але навіть у цих складних умовах Україна намагається розробляти стратегії розвитку інформаційної інфраструктури та сукупності послідовних заходів з прискорення процесів розвитку. Для їх детального аналізу Інститутом телекомунікації і глобального інформаційного простору НАН України розроблено Національну систему індикаторів оцінки рівня розвитку інформаційної інфраструктури. Прийняття цієї системи є певним зрушенням розвитку інформаційної галузі, оскільки з'явилась основа для оцінки поточного стану цього процесу та можливість прийняття рішень, виходячи з конкретних оцінок ситуацій.

За даними дослідження індексу рівня проникнення ІТ в життєдіяльність суспільства (RITS) Київ істотно перевищує значення по інших регіонах України, а загалом спостерігається достатньо рівномірна картина поточного стану розвитку. Слід зауважити, що за рівнем розвитку інформаційної інфраструктури Київ вже давно перевищує середньосвітові значення відповідних індексів. Виходячи з цього, подальший розвиток інформаційних технологій в Україні у найближчому майбутньому може виглядати як «підтягування» інших регіонів до київського рівня.

Багаторазово зросла й продовжує зростати швидкість обміну даними завдяки оновленню телекомунікаційних мереж і вдосконаленню комп'ютерної техніки. Упевнено завойовує світ широкосмуговий Інтернет. Україна динамічно переходить з мобільного зв'язку другого покоління (платформа 2G) на третє (відповідно 3G). Тим часом прискорюються введення нової швидкісної платформи 4G. Дедалі більша цінова доступність відповідної техніки та ІТ-сервісів додатково стимулює окреслені процеси.

Крім того, зважаючи на майже повне покриття території України мобільним зв'язком 3G (що означає принципову можливість широкосмугового доступу до мобільного Інтернету будь-де у межах держави) не менш перспективною є розбудова на цій технологічній платформі систем е-урядування та загальнонаціональних е-сервісів – від різних довідково-інформаційних до рятувально-оповіщувальних, медичних тощо [2].

У 2013 р. створений перший в Україні грантовий фонд в галузі інформаційних технологій – Global Technology Foundation (GTF), що планує підтримувати: ІТ-проекти у сфері державних послуг, зв'язку, медіа, освіти, охорони здоров'я, хмарових обчислень та ін.

На конференції Gartner Symposium / ІТхро були визначені головні тенденції розвитку інформаційних технологій в 2013 році. На думку аналітиків,

тенденції 2013 ґрунтуватимуться на 4 основних елементах [3]: соціальні мережі, хмарні технології, мобільні пристрої та управління інформацією.

1. Персональні хмарні сервіси. На зміну комп'ютерам придуть хмарні сервіси, які стануть центральними інструментами для користувачів. «Хмари» будуть поєднувати пристрої в Мережі, застосовуватися для зберігання особистої інформації та активніше використовуватися в корпоративних цілях.

2. Інтегровані екосистеми. Перехід до інтегрованих систем від різнорідних. Даний перехід дозволить отримати меншу вартість, більшу простоту і більш надійний захист. Приклад: концепція iPhone – має закриту систему iOS, додатки доступні тільки через AppStore і iCloud для зберігання особистих даних. Разом це становить інтегровану екосистему.

3. Аналітика. Аналітика впроваджуватиметься в кожен діловий процес, а «хмарні» системи дозволять оптимізувати бізнес-процеси з мобільних пристроїв в будь-якому місці.

4. Мобільні пристрої. У 2013 році мобільні телефони стали найбільш популярним пристроєм для виходу в Інтернет. Зріс вплив мобільних технологій, що привів до жорсткості конкурентної боротьби. Основними суперниками стали платформи Android від Google і iOS від Apple.

5. Мобільні додатки і магазини додатків. Через те, що вплив мобільних технологій зростатиме, розробникам мобільного програмного забезпечення необхідно буде створювати додатки, які будуть працювати на різних пристроях, на різних платформах і оптимізувати їх для сенсорних екранів. На думку аналітиків, в найближчі три роки, це призведе до збільшення кількості магазинів мобільних додатків.

6. Internet of Things (IoT). Концепція Internet of Things (IoT) або «Інтернету речей» стане поширюватися все більше. Доступ в Інтернет зможуть отримувати не тільки телефони, планшети, ноутбуки, але і такі повсякденні речі, як автомобілі, пральні машини, медичні датчики та багато іншого.

7. BigData. Аналітики очікують поширення концепції BigData, яка описує принципи зберігання великих масивів даних і швидкого отримання інформації з даних.

8. In Memory Computing. In Memory Computing забезпечить використання пакетної обробки даних, завдяки цьому обробка даних може зайняти всього декілька хвилин і навіть секунд. Ця технологія буде цікава для компаній, які постійно обробляють великі обсяги інформації і аналізують її в реальному часі.

Таким чином, розвиток інформаційних технологій корелює з розвитком інновацій, безпосередньо впливає на конкурентоспроможність національних економік, відіграє вирішальну роль в наукових дослідженнях та освіті. Сучасна Україна, як і багато подібних до неї країн, все ще перебуває у стані цивілізаційної невизначеності, інформаційна інфраструктура багато в чому залишається радше популярним гаслом, ніж реальною практикою. Водночас упродовж останніх років показники вдосконалення та впровадження ІТ зростають у прогресії. Наша держава помітно відстає від середньосвітового рівня з показників розвитку та доступу до Інтернет, ступенем інтегрованості у глобальний веб-простір і за показниками кількості Інтернет-аудиторії. Разом з

тим, є вагомими підстави стверджувати, що за своїми основними параметрами Україна буде подібною до розвинених країн.

### **Список використаних джерел**

1. Доповідь про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні за 2013 рік. – К., 2013. – 122 с.
2. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості: аналіт. доп. / Д.В. Дубов, О.А. Ожеван, С.Л. Гнатюк. – К. : НІСД, 2010. – 64 с.
3. Тенденции развития информационных технологий в 2013 году // Техград. – Режим доступу : <http://www.tehgrad.ru/104-tendencii-razvitiya-informacionnyh-tehnologiy-v-2013-godu.html>

### **Юлія МОКРЯК**

*помічник заступника голови*

*Кіровоградської обласної державної*

*адміністрації,*

*слухач ДРІДУ НАДУ*

### **ТЕХНОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ДОСВІД КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

На виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» Кіровоградською обласною державною адміністрацією затверджено відповідний план заходів, а також форми запитів та порядок складання та подання запитів на інформацію. Форми запитів та порядок подання запитів розміщено на офіційному веб-сайті облдержадміністрації у рубриці «Доступ до публічної інформації», а також на веб-сайтах структурних підрозділів облдержадміністрації та райдержадміністрацій.

Відповідальним за виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» визначено заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації. В апараті обласної державної адміністрації, структурних підрозділах облдержадміністрації, а також райдержадміністраціях визначено відповідальних осіб, які організують доступ до публічної інформації, та окреслено їх завдання відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Загальну координацію щодо виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» покладено на управління інформаційної діяльності облдержадміністрації.

В обласній державній адміністрації облік запитів на інформацію здійснюють загальний відділ апарату облдержадміністрації – запити від юридичних осіб, відділ роботи із зверненнями громадян – запити від громадян, осіб та об'єднань громадян, що не мають статусу юридичної особи. Для роботи



запитувачів із документами визначено приміщення загального відділу та відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, які обладнані відповідною оргтехнікою.

За видами інформації найбільш запитуваною є інформація довідково-енциклопедичного характеру, інформація про фізичну особу, статистична інформація, правова інформація. Судових позовів про порушення законодавства у сфері доступу до публічної інформації до обласної державної адміністрації не надходило.

Для забезпечення доступу громадян з обмеженими фізичними можливостями до приміщень апарату облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій встановлено пандуси, а також облаштовано кнопки виклику відповідальних працівників.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 р. № 1277 «Питання системи обліку публічної інформації» обласною державною адміністрацією створено систему обліку публічної інформації, яка розміщена у рубриці «Доступ до публічної інформації» офіційного веб-сайту облдержадміністрації), і постійно оновлюється. У рубриці «Система обліку публічної інформації, яка є у володінні облдержадміністрації», створено також системи обліку публічної інформації структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, які наповнюються розпорядниками інформації. За період із 01 січня по 30 березня 2014 р. до обласної державної адміністрації надійшло 24 запити на публічну інформацію. Зокрема, поштою надійшло 8 запитів, електронною поштою – 16. За категоріями запитувачів: від юридичних осіб надійшло 13 запитів, фізичних осіб – 11 запитів, у тому числі від засобів масової інформації (журналістів) – 5 запитів [2].

З метою оприлюднення проектів рішень, що підлягають обговоренню, на веб-сайті облдержадміністрації у рубриці «Доступ до публічної інформації» створено підрубрику «Проекти рішень», у якій розміщуються відповідні документи. Оголошення про внесення на обговорення відповідних рішень публікуються у газеті обласної ради та обласної державної адміністрації «Народне слово». На офіційному веб-сайті облдержадміністрації оприлюднюються звіти про результати розгляду запитів на інформацію [3].

На офіційному веб-сайті облдержадміністрації, веб-сайтах структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій забезпечується систематичне оновлення інформації. Постійно здійснюється робота з підвищення кваліфікації осіб відповідальних за практичне застосування Закону України «Про доступ до публічної інформації». Протягом I кварталу 2014 року у державному навчальному закладі «Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій облдержадміністрації» проведено два тематичні заняття для працівників структурних підрозділів районних державних адміністрацій та обласної державної адміністрації, які призначені на нову посаду.

Зважаючи на вищевикладене, можливо стверджувати, що виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» здійснюється в області на належному рівні. Відпрацьована технологія цієї діяльності, ведеться інформаційно-роз'яснювальна робота серед населення. Фактично, з прийняттям цього Закону громадяни України отримали право по-європейськи легко і швидко отримувати, зокрема, інформацію про те, як працюють органи виконавчої влади і місцевого самоврядування.

### **Список використаних джерел**

1. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
2. Кіровоградська обласна державна адміністрація : офіційний веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://kr-admin.gov.ua/Public\\_info/?q=show.php](http://kr-admin.gov.ua/Public_info/?q=show.php)

**Олександра НЕЛЮБІНА**

*студентка ДРІДУ НАДУ*

### **СУЧАСНІ ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД КРАЇН АЗІЇ**

Розвиток та підтримка ініціатив з упровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій є одним з пріоритетів сучасної державної політики країн Азії. В умовах змін у соціально економічній та суспільно-політичній сферах життєдіяльності суспільства, такі технології мають бути впроваджені не лише в комерційних високотехнологічних підприємствах, але й успішно реалізуватись в сучасному державному управлінні, адже в сучасному світі здійснюється перехід від індустріального до інформаційного суспільства. А в таких умовах має бути передбачена наявність тісної взаємодії інститутів держави, об'єднань громадян та вищих навчальних закладів.

Середня Азія. За даними Світового банку, в середньоазіатському регіоні спостерігається значний прогрес у використанні урядами інформаційних технологій [4]. У Казахстані значний прогрес отримали такі проекти, як «електронний уряд», отримання державних послуг через Інтернет, блоги чиновників, зв'язок через інтернет-сайт з муніципальною владою, а також відкриті державні дані. У 2012 році Казахстан поліпшив свої позиції в світовому рейтингу країн, що впровадили систему «електронного уряду», посівши друге місце серед країн, що розвиваються.

Другим по ефективності використання інформаційних технологій став Киргизстан. У республіці найчастіше використовується офіційний сайт уряду. Крім того, громадяни мають частковий доступ до коментування і редагування законопроектів країни.

Найменший розвиток інформаційних технологій було відзначено в Таджикистані та Туркменістані. У 2012 році тільки у 13% населення був доступ

до Інтернету. Країни заявили про намір розвивати системи «електронного уряду». А Узбекистан вже почав пропонувати основні інформаційні та електронні послуги за допомогою своєї урядової платформи та надавати громадянам можливість подавати запити та скарги до державних органів.

Китай. Зараз урядові послуги в електронному вигляді стали доступними для жителів понад 90% китайських міст і жителів понад 80% підпорядкованих їм повітів [7]. Більше 90% ключових послуг, що надаються центральним урядом у таких сферах, як митниця, оподаткування, громадська безпека, здійснюються через Інтернет. Трохи більше року тому була введена єдина електронна система оплати податків [1].

Японія. На думку дослідників Університету Васеда, Японія посідає лідируюче місце в світовому індексі зрілості електронних урядів [6]. Впровадження електронного уряду можна проілюструвати на прикладі збору податків муніципальними утвореннями (їх в Японії близько 1500). Загалом цілі проекту e-Government METI (Ministry of Economy, Trade and Industry) сформулювало таким чином:

- стимулювання попиту в промисловості інформаційних технологій та здійснення структурних реформ у цій галузі;
- спрощення бюрократичних процедур;
- підвищення ефективності роботи адміністративних органів влади;
- реформа middle office;
- реформа в сфері органів самоврядування: підвищення ефективності та сполучуваності адміністративних послуг.

Головне завдання нової стратегії (i-Japan, 2010-2015 pp.) складається з залучення технологій в усі сфери життя і реалізовується у трьох основних напрямках: створення електронного уряду, охорона здоров'я та медобслуговування, освіта та підготовка кадрів. Не менш важливим є питання забезпечення спостереження за літнім населенням. Для цього планується створити єдину електронну базу даних, де буде зберігатися вся інформація про здоров'я людини в одному місці [5].

Південна Корея. Корейська влада реалізувала близько 50 проектів, що дозволили Кореї стати однією з передових країн у галузі державного управління. Найбільш успішні проекти:

- розробка універсальної адміністративної системи, націленої на автоматизацію процесів в галузі управління персоналом, фінансів та аудиту, бюджетування, електронного документообігу та місцевого самоврядування;
- поліпшення взаємодії між державними відомствами всіх рівнів, інтеграція і розподілене використання міжсекторальних баз даних, систем дигіталізації, обробки та зберігання державних документів, надання державних он-лайн послуг;
- розробка електронної служби митного оформлення (UNI-PASS), системи електронних закупівель та тендерів (KONEPS), електронної системи патентування (KIPO-NET), електронної податкової служби (HTS) та багатьох інших;

– створення універсальної он-лайн платформи державної служби (G2C), інтернет-порталу з надання послуг для бізнесу (G2B), всекорейського національного порталу державних послуг (korea.go.kr) і т.п. [3].

Південна Корея зберігає другий рік поспіль перше місце в рейтингу ООН E-Government Survey. За 10 років (роботи стартували в 2003 р.) вона витратила на створення своєї хмарної системи електронного уряду \$ 1,7 млрд.

У 2011 році в Кореї було зареєстровано 20 мільйонів користувачів смартфонами. Кількість клієнтів, що використовують мобільні пристрої для доступу до банківського рахунку в 2011 році збільшилася до 10,36 мільйонів осіб (порівняно з 2010 роком зростання склало майже 300%). Приймаючи виклики сучасного мобільного світу, корейська влада активно зайнялася облаштуванням call-центрів, розробкою мобільних додатків і реінжинерингом державних Інтернет-платформ для потреб нової технологічної епохи. Мобільні технології все активніше використовуються корейцями не тільки для комунікації та доступу до Інтернету, але і, наприклад, з метою боротьби зі стихійними лихами або у профілактичному лікуванні. Голова агентства називає найбільш популярними мобільними хмарними державними сервісами калькулятор тривалості життя, словник з економіки та сучасних тенденцій, туристичну програму «100 гір» та жіночий календар [2].

Таким чином, аналіз розвитку ринку державних електронних послуг в країнах Азії можна вважати одним з передових у сучасному світі. Проникнення новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в повсякденне життя дозволяє облишити багато побутових проблем та зосередитись на ідеї побудові інформаційного суспільства. Позитивний досвід впровадження електронного врядування у цих країнах дозволяє стверджувати про необхідність скорішого введення їх в Україні, що значно підвищить рівень довіри до органів влади, дозволить більш ефективно залучати громадськість щодо вироблення державної політики та вирішення економічних питань місцевого значення, а також суттєво удосконалив систему надання публічних послуг.

### Список використаних джерел

1. Все больше китайских городов начинает предоставлять услуги через электронное правительство [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://russian.people.com.cn/31521/8049381.html>

2. Легезо Д. Затраты разных стран на электронное правительство / Д. Легезо // CNews : издание о высоких технологиях [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cnews.ru/reviews/free/cloud/articles/articles4.shtml>

3. Лукашевич А. Электронный прорыв Ю. Кореи: как достичь экономического роста в условиях авторитаризма / А. Лукашевич [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://e-gov.by/themes/best-practices/elektronnyj-proryv-yuzhnoj-korei-kak-dostich-ekonomicheskogo-rosta-v-usloviyah-avtoritarizma>

4. Прогресс е-услуг в странах Центральной Азии [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://alfa.kz/node/4236/progress\\_e\\_uslug\\_v\\_stranah\\_tsentralnoy\\_azii](http://alfa.kz/node/4236/progress_e_uslug_v_stranah_tsentralnoy_azii)

5. Снитко А. E-money. E-Government Японии / А. Снитко [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://fforward.biz/ru/visits/118-e-money-e-government>

6. Університет Васеда [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.waseda.ac.jp/>

7. Успешные примеры внедрения электронного правительства. Китай / [Електронний ресурс] – Режим доступу : [http://www.distate.ru/news/articles/index.php?ELEMENT\\_ID=1505](http://www.distate.ru/news/articles/index.php?ELEMENT_ID=1505)

## **Юрій НЕСТЕРЯК**

*кандидат філологічних наук*

*докторант кафедри інформаційної політики*

*та технологій*

*Національної академії державного управління*

*при Президентіві України*

## **СУЧАСНІ НАПРЯМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**

На сьогодні в Україні, на думку вітчизняних аналітиків, законодавчо сформульовано й закріплено основні принципи, завдання та стратегічні напрями державної інформаційної політики, сформовано державні інституції відповідної компетенції, ухвалено цілу низку концепцій, програм та планів дій. Проте на рівні практичної реалізації, на думку дослідника С. Гнатюка, інформаційна політика держави в сучасній Україні відзначається різноспрямованістю, нескоординованістю діяльності різних відомств, непослідовністю та непрозорістю в реалізації намічених заходів [1]. Як наслідок – Україна поки що не належить до числа інформаційно незалежних держав, а її інформаційну сферу характеризують такі ознаки:

- малоефективна система державного регулювання національного медіа-простору, відсутність консолідованого бачення напрямів його подальшого розвитку, нерозвиненість культурних індустрій, національної системи збирання та поширення інформації у глобальному масштабі;

- низький рівень присутності в глобальному медіа-просторі, висока інформаційна залежність від іноземних держав та медіа-структур;

- за наявності позитивної динаміки впровадження телекомунікаційних мереж та комп'ютеризації – ринкова стихійність цих процесів, низька керованість ними з боку держави; збереження відставання у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), неврегульованість підготовки та працевлаштування в межах держави ІТ-спеціалістів.

З урахуванням сучасного стану інформаційної сфери України першочерговими завданнями інформаційної політики держави мають стати: 1) створення потужної й конкурентоспроможної національної системи інформаційного виробництва, здатної забезпечити консолідацію суспільства на

грунті спільних цінностей, завдань, ідей та сприяти всебічному розвитку особистості; 2) подальша технологічна модернізація з орієнтацією на розширення присутності у міжнародному розподілі праці у сфері ІКТ.

Свого часу Кабінет Міністрів України ініціював реєстрацію Проекту Закону України про Концепцію державної інформаційної політики. Даним документом запропоновано закріпити ряд пропозицій, метою яких є ефективний розвиток інформаційної галузі в Україні. Проаналізувавши запропоновану Концепцію, експерти Асоціації «Індустріальний Телевізійний Комітет» дійшли висновку, що державі необхідно зосередити увагу на пріоритетному подоланні таких проблем у інформаційній сфері [3]:

- відсутність довгострокової державної стратегії щодо подальшого розвитку інформаційної сфери;
- недосконалість законодавства про інформацію;
- недостатній рівень державної підтримки виробництва і розповсюдження вітчизняної інформаційної продукції.

Загалом підтримуючи запропоновані Концепцією шляхи реалізації перелічених напрямів, вітчизняні експерти пропонують конкретизувати їх вирішення, зокрема, наголосити у Концепції на необхідності державних податкових, митних та інших пільг для підтримки виробництва і розповсюдження вітчизняної інформаційної продукції. Зокрема, серед основних напрямів державної політики у Концепції вказано – створення конкурентоспроможної національної системи виробництва інформаційної продукції, розвинутої інформаційно-комунікаційної інфраструктури, проте, серед шляхів реалізації не зазначено, яким чином держава буде стимулювати розвиток вітчизняного виробництва.

Серед зауважень та пропозицій щодо Концепції, надісланих Асоціацією до Комітету Верховної Ради України з питань свободи слова та інформації, визначальною, на наш погляд, є пропозиція виокремити засоби масової інформації (ЗМІ) як окрему галузь економіки. Необхідність такого виокремлення, на думку фахівців, зумовлена тим, щоб нормативно закріпити Стратегію розвитку усіх ЗМІ, визначити перелік проблем інформаційної галузі, які потребують нагального вирішення, закріпити шляхи їх вирішення та покращити становище медіа сфери. Як можна спостерігати держава лише частково та несистемно приділяє увагу тим чи іншим проблемам, проте комплексного підходу до виявлення проблем та їх вирішення на сьогодні не має. Не на належному рівні поставлені питання податкового, інвестиційного, митного та іншого пільгового сприяння з боку держави. Натомість, в Європі ЗМІ уже виокремлено у окрему галузь економіки, яскравим свідченням цього є документ Євростату, який виокремлює групу «Інформація і зв'язок» та охоплює діяльність всіх ЗМІ, в тому числі Інтернет.

Для реалізації цього напрямку необхідне: нормативне закріплення Стратегії розвитку усіх ЗМІ; визначення переліку проблем галузі, розроблення шляхів їх вирішення; внесення змін до чинного законодавства щодо виокремлення ЗМІ як галузі; внесення змін до Класифікатора видів економічної діяльності, шляхом адаптування положень Класифікатора до Статистичної

класифікації видів економічної діяльності у Європейському Співтоваристві Євростату, з деякими уточненнями. Зокрема, назву розділу пропонувано викласти не «Інформація і зв'язок», а «Засоби масової інформації».

У концепції державної інформаційної політики, на переконання вітчизняного науковця І. Арістової, необхідно визначати й очікувані результати в різноманітних сферах суспільного розвитку у зв'язку з реалізацією державної інформаційної політики [2, с. 87]:

в галузі геополітики, безпеки і міжнародних відносин – вона зобов'язана сприяти відновленню ролі України як повноцінного учасника світового інформаційного співтовариства, як провідної світової держави, що володіє багатючими інформаційними ресурсами, де швидко розвивається інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура;

в економіці – вона має бути орієнтована на випереджаючі темпи створення, поширення, постійне відновлення і використання інформації як важливої умови структурної перебудови економіки країни в найкоротші терміни, істотне підвищення рівня життя населення;

в галузі державного управління – вона відкриває можливості переходу до нової якості управління за рахунок забезпечення всіх суб'єктів системи управління своєчасною, повною і достовірною інформацією, поліпшити підготовку і прийняття рішень на всіх рівнях системи управління, зробити ефективним громадський контроль за діяльністю органів державної влади;

в галузі освіти, науки і культури – вона повинна сприяти серйозним перетворенням цих сфер щодо радикальної зміни сутності та організації процесів навчання і розвитку людини, формування системи дистанційної, безупинної і відкритої освіти, зберігання та розвитку вітчизняної культури, включення української науки у світові системи наукового інформаційного обміну;

у соціальній сфері – вона покликана забезпечити розробку і здійснення цивілізованих, демократичних форм і методів впливу на ЗМІ, формування і поширення духовних цінностей, що відповідають національним інтересам і культурно-історичним традиціям України.

Державна інформаційна політика повинна реалізовуватися поетапно на основі використання організаційних, правових і економічних механізмів. Передбачається, що реалізація буде достатньо тривалою, пов'язаною з рівнем розвитку української економіки. Швидкість цього розвитку визначає ріст потреб в інформації. На першому етапі реалізації державної інформаційної політики слід послідовно реформувати інформаційне виробництво в системі державної влади та управління в цілому, на другому – поступово перетворити наявні інформаційні ресурси у реальні матеріальні і духовні блага для населення країни.

### **Список використаних джерел**

1. Актуальні проблеми державної інформаційної політики в Україні / Аналітична записка. – Режим доступу : <http://old.niss.gov.ua/Monitor/april08/3.htm>

2. Арістова І. В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти / Арістова І. В.; за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. Бандурки О.М. : монографія. – Х. : Вид-во Ун-ту внутр. справ, 2000. – 368 с.

3. Про концепцію державної інформаційної політики / Індустріальний телевізійний комітет. – Режим доступу : <http://itk.ua/ua/press/item/id/594>

## **Олександр ОРЛОВ**

*доктор наук з державного управління, доцент,  
завідувач кафедри інформаційних технологій  
і систем управління ХарPI НАДУ*

### **СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК СЕРЕДОВИЩЕ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

Головною метою інформатизації системи державного управління є модернізація всього процесу, що забезпечує потенціал досягнення якісно нового рівня його результатів, насамперед за рахунок перетворення можливостей сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у додатковий управлінський ресурс, який може бути ефективно застосовано саме у роботі державних службовців. Специфіка праці державних службовців передбачає необхідність оперувати зі значними обсягами інформації що міститься великій кількістю пов'язаних між собою інформаційних потоках. Для забезпечення ефективного управлінського процесу, необхідно створювати нову інфраструктуру, нове інформаційне середовище модерної системи державного управління, що, у свою чергу, потребує постійного вдосконалювання методів й засобів підготовки державних службовців нового типу. Сьогодні соціальні мережі, дають широкий спектр можливостей і мають бути застосовані у сучасному управлінському процесі.

Завдяки об'єктивним законам еволюційного розвитку, на сьогодні соціальні мережі стають найбільш досконалим соціально-психологічним середовищем інформаційної взаємодії. Це, у свою чергу, змушує замислитися про можливість створення відповідних механізмів застосування соціальних мереж у процесах управління державою. Зазначимо, що в існуючому сьогодні вигляді, найбільш відомі соціальні мережі для потреб управління майже не придатні і навіть шкідливі. Хоча останнім часом з'явилася значна кількість публікацій щодо використання соціальних мереж в управлінні де, здебільшого, розглядаються можливості і обґрунтовуються позитивні аспекти використання таких мереж, поза увагою залишаються їх системні недоліки, що пов'язані, перш за все, з їх наповненістю рекламою та надмірною віртуалізацією соціального життя членів віртуальних співтовариств.

Таким чином, актуальною стає задача розробки стратегії адаптації вже наявних і впровадження додаткових можливостей соціальних мереж для створення сучасного інформаційного середовища, яке б відповідало вимогам, що висуваються до діяльності державних службовців.



Проведений аналіз показав наявність великої кількості вже готових рішень, які мають усі необхідні засоби для розгортання на їх основі робочого середовища. Більш того, враховуючи, що важливим аспектом виробничого процесу є його організація, ми бачимо, що технології, які пропонуються, дають додаткові можливості планування, гнучкого формування та автоматичного моніторингу всіх елементів управлінського процесу в їх системній взаємопов'язаності.

Щоб соціальні мережі дійсно стали сучасним управлінським механізмом необхідно провести їх системну адаптацію, пов'язану, насамперед, із розробкою механізмів формування гнучкого мультисервісного контенту, який розміщено у відповідному інформаційному середовищі, здатного спрямувати управлінську діяльність, у відповідні механізми інтерактивного формуючого контролю. Запровадження таких механізмів в управлінні та, одночасно, у підвищення кваліфікації та перепідготовці державних службовців дозволить реалізовувати управлінську діяльність на якісно новому рівні.

Сьогодні потужний і ефективний потенціал соціальних мереж, що мають широкий спектр різноманітних можливостей, необхідно таким чином використовувати в державному управлінні, щоб воно стало по-справжньому публічним.

## **Олена ОСТАПЧУК**

*студентка обліково-економічного факультету  
Національного університету  
державної податкової служби України*

### **ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В МОДЕРНІЗАЦІЇ ОРГАНІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ: ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД**

Налагодження партнерських взаємовідносин з платниками податків на сьогодні є одним з пріоритетних напрямів діяльності податкових служб провідних країн світу.

У цьому контексті подальший розвиток економіки будь-якої країни, у тому числі і нашої, неможливий без суттєвих змін у діяльності державних інституцій з метою підвищення їх ефективності. Це безпосередньо стосується системи управління оподаткуванням, як однієї з центральних ланок державного регулювання бізнесу та впливу на суспільний добробут. Конкурентоспроможність національних економік значною мірою визначається їх податковою політикою, обсягами та якістю державних послуг, здатністю держави заохочувати ділову активність в країні, рівень якої залежить від рівня взаємодовіри між податковими органами та платниками податків.

Питання щодо налагодження партнерських взаємовідносин між органами податкової служби та платниками податків завжди знаходилося у полі зору багатьох провідних світових вчених у сфері оподаткування. Загальні питання

забезпечення ефективної діяльності органів державного управління, до яких належать і органи податкової служби, розглядаються такими зарубіжними вченими як Д. Бітон, Дж. Боукерт, Ф. Террі, К. Томкінс, К. Талбот, Б. Хадсон, С. Роджерс та ін.

Метою цієї роботи є дослідження досвіду провідних країн світу у питанні налагодження партнерських взаємовідносин між податковими органами та платниками податків та розробка рекомендацій з його впровадження в Україні.

Основою для налагодження партнерських взаємин між податковими органами та платниками податків у всіх провідних країнах є забезпечення зниження адміністративного тиску на останніх та надання їм різного роду консультаційної допомоги. Зниження адміністративного тиску в основному проявляється через скорочення кількості та частоти різного роду перевірок господарюючих суб'єктів. Як показує міжнародний досвід, на сьогодні між зростанням кількості перевірок та обсягом податкових надходжень в бюджети країни немає тісного кореляційного зв'язку. Порівняння окремих показників свідчить, що за мінімальної частки перевірених суб'єктів господарювання можна досягти значних обсягів податкових надходжень, але – за умови наявності партнерських відносин між платниками податків та податковими органами. У контексті цього можна сказати, що у провідних західних країнах розповсюджена практика перевірок лише найбільш ризикованих груп платників податків, до яких належать представники малого та середнього бізнесу. Ця група платників у розвинених країнах є найчисленнішою. При цьому величину отриманих ними доходів не завжди легко визначити через відсутність у цих платників належної системи обліку та фінансової підготовки [1]. Важливим напрямом удосконалення оподаткування є поліпшення структури та організації роботи самих податкових органів з платниками податків для поглиблення рівня взаєморозуміння між ними. Найбільш ефективною на сьогоднішні є модель «за видами платників», що передбачає роботу податкових органів через поділ платників на великий бізнес, малий і середній бізнес, фізичні особи тощо, оскільки кожній з цих груп притаманні свої особливості. Логіка такої сегментації полягає у тому, що кожній з них груп платників притаманні свої особливості у дотриманні податкової дисципліни, наслідком чого є різний ступінь ризику несплати податків. Для ефективного управління цими ризиками податкові органи мають розробити і впровадити стратегічні (законодавче роз'яснення, навчання платників податків, цільовий контроль), які відповідали б особливостям кожної групи моделі «за видами платників» доводять, що групування ключових функцій за уніфікованою структурою управління підвищить узгодженість роботи на всіх рівнях оскільки податкові органи не будуть затрачати зайвий час та ресурси на контроль добросовісних платників податків, відповідно знизиться загальний рівень податкового тиску на суб'єктів господарювання [2].

Органи податкових служб розвинених країн при налагодженні партнерських взаємовідносин з платниками податків, особливо при здійсненні їх консультування, все ширше застосовують найкращий досвід, напрацьований у недержавному секторі економіки. Зокрема елементи корпоративного

управління. Характерною рисою розвитку системи управління є широке використання сучасних інформаційних технологій: подання податкової звітності в електронній формі широке використання мережі Інтернет для спілкування платників податків з податковими органами тощо. Саме це дозволяє: суттєво зменшити витрати часу та коштів на підготовку та обробку податкової інформації, мінімізувати вплив суб'єктивного людського фактора на процес прийняття рішення тощо.

Для вдосконалення системи управління оподаткуванням та налагодження партнерства з платниками податків у багатьох країнах було запроваджено Стандарти надання податкових послуг, в основу яких покладено ринкові принципи захисту прав споживачів, якими є платники податків, що також сприяло налагодженню з ними партнерських відносин [3].

Отже, пропозиціями щодо вдосконалення вітчизняної податкової практики будуть: у контексті загального спрощення процесу виконання платниками власних податкових зобов'язань може бути корисним досвід західних країн, а також Грузії, Естонії, Японії, тобто розробити та запровадити у вітчизняну практику «Стандарти надання податкових послуг», що надасть можливість підвищити рівень порозуміння між платниками податків і податковими органами.

### **Список використаних джерел**

1. Андрущенко В. Л. Податкові системи зарубіжних країн / В.Л. Андрущенко. – К. : Комп'ютерпрес, 2004. – 240 с.
2. Данілов О. Д. Податкова система та шляхи її реформування / О.Д. Данілов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://slv.com.ua/index.html>
3. Яренко Г. Структура та організація податкових органів у зарубіжних країнах / Вісник КНТЕУ. – 2011. – №4. – С. 114 – 126.

#### **Ірина ПЕТРОВА**

*доктор юридичних наук, доцент,*

*начальник кафедри інформаційної та економічної безпеки*

*Харківського національного університету внутрішніх справ;*

#### **Микола ШУРКОВ**

*курсант Харківського національного університету*

*внутрішніх справ*

### **НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА СИСТЕМИ ЗАХИСТУ БІЗНЕСУ**

Правова база підприємництва – це сукупність законів, нормативних та інструктивних документів, які визначають порядок створення підприємств, реєстрацію фізичних осіб-підприємців, їхні правові та організаційні форми, порядок організації виробництва, забезпечення його необхідними ресурсами, збут, систему оподаткування, відносини між державою та підприємцями,

суб'єктів підприємницької діяльності між собою, а також дають підприємцям певні правові гарантії.

Формування правової бази підприємництва є головною передумовою його становлення і розвитку. Законодавство у сфері підприємництва (як одне з джерел правової інформації у зазначеній сфері) повинно становити єдину систему як за взаємною узгодженістю норм, так і за цілісністю нормативно-правового регулювання підприємницької діяльності.

Світовий досвід свідчить про те, що для успішного розвитку підприємництва необхідно створити правову базу його функціонування, забезпечити належним чином юридичне закріплення прав та постійне правове забезпечення з боку держави, що гарантує захист законного функціонування підприємства, сприяє його розвитку. Міжнародна практика господарювання доводить, що підприємство не може існувати без чітких та ефективних законодавчих актів. Тому формування сприятливих умов для підприємницької діяльності неможливе без прийняття та реальної дії таких законів, які б чітко визначали умови її здійснення.

Підприємницьке законодавство України складають регулюючі підприємництво закони, декрети та постанови Кабінету Міністрів України, нормативні акти міністерств і відомств, органів місцевого самоврядування, у тому числі тих державних органів, що здійснюють державне регулювання підприємництва, контроль нагляд за ним. Важливе значення мають також підзаконні акти Кабінету Міністрів України, особливо положення, затверджені постановами уряду України.

Значну роль у сфері підприємництва мають локальні нормативні акти, які розробляються і приймаються безпосередньо суб'єктами підприємницької діяльності з метою її саморегулювання. Ці акти можуть регулювати діяльність суб'єкта в цілому, його окремих структурних частин або окремих підрозділів, або встановлювати режим комерційної таємниці тощо.

У цілому виявити обсяг і структуру законодавства складно, зважаючи на те, що хоча воно формувалось і розвивалось дуже швидко, однак недостатньо системно та упорядковано. Незважаючи на швидкий і в цілому прогресивний розвиток законодавства про підприємництво, існує ряд відносин у цій сфері, які зовсім не врегульовані законом, або його регулятивний вплив є надзвичайно слабким через безліч підзаконних нормативних актів, що знижує ефективність правового впливу на підприємницьку діяльність.

Правове регулювання підприємницької діяльності також послаблене тим, що переважно актами законодавства про підприємництво є підзаконні акти. Ці акти внаслідок неповноти регулювання, невідповідності складності та важливості різноманітних відносин у сфері підприємництва, не можуть належним чином регламентувати їх. Хоча в окремих ситуаціях слід визначити доцільність прийняття таких підзаконних актів для невідкладного подолання прогалин у праві, однак, в цілому, лише закони здатні заповнити відсутнє правове регулювання.

Аналіз законодавчого забезпечення розвитку підприємництва в Україні свідчить про те, що законодавча база, яка забезпечує розвиток та регулювання

підприємництва в Україні знаходиться на початковій стадії, на етапі формування. Недостатніми є правові гарантії всіх форм власності, як основної умови розвитку підприємницької діяльності. Відсутня єдина державна політика підтримки підприємництва, зокрема малого, та відповідної нормативно-правової бази та дійового механізму реалізації такої політики.

Розв'язання існуючих проблем розвитку підприємництва в Україні, створення відповідного середовища потребують докорінної переорієнтації державної політики щодо розвитку підприємництва. Завдання полягає в тому, щоб суттєво розширити його роль і місце в економічному житті суспільства. Саме з огляду на це слід виходити при розробці та реалізації заходів щодо нормативно-правового забезпечення розвитку підприємництва. Втілення у життя цього завдання неможливе без усунення основних недоліків, які притаманні законодавчій практиці.

Правову базу економічної безпеки країни, як орган законодавчої влади, відповідно до статті 92 Конституції України забезпечує Верховна Рада України, яка визначає:

- основи національної безпеки, організації Збройних сил України і забезпечення громадського порядку;
- правові гарантії підприємництва; правил конкуренції та норми антимонопольного регулювання;
- засади зовнішньоекономічної діяльності та митної справи;
- правовий режим власності та засади використання природних ресурсів;
- основи організації державної статистики та інформатики;
- основи економічної безпеки тощо.

Повноваження Верховної Ради також пов'язані із законодавчим регулюванням і контролем за діяльністю державних органів і посадових осіб, окремих установ усіх форм власності у сфері економічної безпеки.

Виходячи із наведеного вище, слід відзначити, що загальний алгоритм забезпечення економічної безпеки малих та середніх підприємств повинен передбачати наступні дії:

1. Визначення об'єкта захисту.
2. Встановлення чинників, що впливають на безпеку об'єкта, та індикаторів (показників), які дають змогу адекватно і комплексно оцінювати їх вплив на економічну ситуацію.
3. Визначення порогових значень цих індикаторів і створення відповідної нормативної бази.
4. Організація постійного оперативного контролю (моніторингу) за величиною індикаторів економічної безпеки.
5. Фіксація відхилень окремих індикаторів від порогових значень та оцінка впливу дестабілізаційних факторів на економічну діяльність об'єкта.
6. Розробка заходів з метою усунення дії руйнівних чинників на господарську діяльність об'єкта.

Метою оцінки та аналізу економічної безпеки суб'єкта господарювання є формування висновків про рівень безпеки, його кількісні та якісні зміни, а

управління комплексом безпеки включає виявлення дестабілізуючих факторів, локалізацію їх впливу, проведення заходів щодо усунення та своєчасної компенсації збитків.

Контроль системи індикаторів, які отримали кількісне вираження, дозволяє своєчасно отримувати попередження небезпеки, що загрожує, і вживати заходи щодо її усунення. Наближення індикаторів до порогового значення свідчить про наростання загроз економічній безпеці, а перевищення – про вступ економіки підприємства в зону нестабільності.

Забезпечення економічної безпеки починається із виявлення наявних і потенційних загроз та розробка превентивних заходів, що направлені на попередження виникнення даних загроз. Інтереси суб'єктів соціальної та економічної системи можуть знаходитись у протиріччі з інтересами інших, що при деяких умовах викликає явні загрози економічній безпеці. Локалізація та подолання протиріч інтересів являє собою заключний етап у забезпеченні економічної безпеки. Однак, усі ці заходи мають знаходитись у правовому полі та відповідати вимогам діючого законодавства.

Незадовільний стан законності, наявність реальних загроз визначають сучасну соціально-економічну ситуацію нашої країни і прямо пов'язані з проблемами економічної злочинності, що в останні часи стали предметом пильної уваги не тільки юристів-теоретиків, але і практиків-правоохоронців. Економічна злочинність і пов'язана із нею загальна криміналізація економічних відносин в Україні перетворились на одну із головних загроз національній безпеці. Такому стану сприяє і та обставина, що реформи в економіці стали сферою пріоритетних інтересів організованої злочинності, яка прагне встановити контроль над прийняттям найважливіших рішень у галузі економічної політики держави.

Враховуючи, що у сучасному світі економічна безпека країни передбачає наявність упорядкованої, взаємопов'язаної, чіткої системи, яка у свою чергу забезпечує незалежність, ефективність, конкурентоспроможність, стабільність, стійкість та здатність до відродження та розвитку бізнесу, можна стверджувати, що нормативно-правова база завжди буде підґрунтям для його існування.

**Володимир ПІСОЦЬКИЙ**

*аспірант кафедри*

*інформаційних технологій*

*та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **ВЕБ-ПОРТАЛИ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЯК КОМУНІКАТИВНІ ПЛАТФОРМИ: УКРАЇНСЬКИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД**

Комунікативна активність територіальних громад, спрямована на реалізацію їх самоврядної функції, може відбуватися як у реальному, так і у віртуальному просторі. При цьому така активність може проявлятися на різних

комунікативних платформах, якими у першому випадку можуть бути збори громадян, громадські слухання, «круглі столи» і т.ін., або у другому – соціальні мережі, форуми, веб-сайти тощо. У наведеному переліку нині особливого значення набувають веб-сайти органів місцевого самоврядування.

Нині офіційні веб-сайти органів влади є невід’ємною частиною сучасного суспільного, політичного та ділового життя і надають широкий спектр можливостей як своїм власникам, так і відвідувачам. Чинні вимоги щодо порядку функціонування та наповнення веб-сайтів органів публічного управління спрямовані на забезпечення принципів відкритості та прозорості діяльності цих органів, поліпшення комунікативної взаємодії з громадськістю. В Україні існують чіткі вимоги щодо наповнення веб-сайтів органів виконавчої влади, їх моніторингу [2; 3; 4] та низка рекомендацій щодо змісту веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Встановлено також окремі технічні параметри функціонування таких веб-сайтів. Зокрема, у вересні 2013 року Постанову Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» доповнено Технічними вимогами на створення (модернізацію) офіційних веб-сайтів, що стосуються доступу до них користувачів з вадами зору та слуху [4].

Щоправда комунікативна складова функціонування веб-сайтів органів місцевого самоврядування в Україні часто розуміється занадто звужено. Замість налагодження справжньої взаємодії на загал обмежуються одностороннім інформуванням, є лише окремі елементи консультування, практично відсутня інтерактивна взаємодія громадськості та представників влади.

З метою вивчення досвіду налагодження взаємодії між громадськістю та органами місцевого самоврядування з використанням веб-порталів органів місцевого самоврядування як комунікативної платформи протягом другої половини березня – початку квітня 2014 р. ми вивчили та порівняли досвід міст Бровари (Україна), Плоцьк (Польща), Раменське (Російська Федерація). Ці міста знаходяться у столичних регіонах своїх країн, що безумовно впливає на соціальні характеристики їх територіальних громад, ступінь розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Вони приблизно однакові за чисельністю населення (Бровари – 98 500 жителів, Плоцьк – 140 000, Раменське – 100 700). Схожою є структура економіки цих міст.

Для аналізу було взято офіційні веб-сайти (портали) органів місцевого самоврядування: «Бровари. Сайт Броварської міської ради», «Płock», «Раменское: официальный информационный портал Раменского района». Предметом аналізу були наявність на цих веб-сайтах та використання інформаційно-комунікаційних інструментів, які б забезпечували інтерактивну взаємодію між владою та громадськістю, у тому числі щодо обговорення актуальних проблем територіальної громади, прийняття певних суспільно значимих рішень, надання послуг.

Веб-сайт Броварської міської ради [1] містить широкий спектр інформації щодо діяльності ради, її виконавчих органів та життя міста, забезпечений доступ до рішень міської ради, виконкому, а також їх проектів. У рубриці «Громадська діяльність» вміщено переліки громадських організацій міста,

міських осередків політичних партій, інформацію про склад молодіжної громадської ради при міському голові, проте немає жодних засобів для здійснення інтерактивної взаємодії з ними, отримання пропозицій щодо проектів рішень тощо.

Рубрика веб-сайту «Приймальня» містить інформацію про порядок звернення громадян (передбачено безпосереднє звернення або телефоном через Інформаційно-довідкову службу «Контакт-центр»), графік прийому громадян міським головою та його заступниками, а також матеріали щодо доступу до публічної інформації (нормативно-правові документи, форму письмового запиту на отримання публічної інформації, звіти про задоволення запитів на отримання публічної інформації). Звернення громадян та доступ до публічної інформації (крім рішень, поданих на веб-сайті) в он-лайн режимі не передбачені.

На веб-сайті міста є перелік адміністративних послуг, що надаються підрозділами міської ради, переважна більшість з них мають прикріплену картку послуги, що дозволяє громадянам отримати максимально повну інформацію щодо умов, порядку, місця тощо отримання цієї послуги. Вкладка Центру надання адміністративних послуг на веб-сайті містить лише пояснення необхідності діяльності підрозділу.

Веб-сайт містить також посилання на сторінки міської ради у Фейсбук, ВКонтакте та на YouTube. Сторінка міської ради на Фейсбук, за нашими оцінками, оновлюється навіть більш оперативно, ніж сам веб-сайт, містить багато актуальної ілюстрованої інформації, а вміщені матеріали мають достатньо відгуків. Відкрита група міської ради на ВКонтакте налічує 145 осіб і так само оперативно поповнюється актуальними ілюстрованими повідомленнями, які коментуються учасниками групи. На YouTube є сторінка «Бровари Рада», де викладено деякі відеоматеріали з життя міста, проте вони на час проведення дослідження були дуже застарілими.

Новий інтерактивний інструмент з'явився на веб-сайті в останні дні проведення дослідження. 07 квітня 2014 р. було відкрито опитування громадської думки стосовно кандидатури керівника плавального басейну «Купава». Це ж опитування було продубльоване й на сторінках ради у Фейсбук і ВКонтакте.

Веб-портал міста Плоцьк [6] вирізняється тим, що тут поєднано значний масив доступної інформації про різні галузі життя міста і лише частина її безпосередньо стосується діяльності міської влади. Разом з тим, в абсолютно відкритому доступі є багато інформації щодо життя громади, використання коштів міського бюджету, розвитку міста, функціонування комунальних служб тощо. Так, на порталі є рубрики: «Місто», «Туризм», «Культура», «Спорт», «Освіта», «Інвестиції», «Контакти», «Електронний уряд», «Бюлетень публічної інформації». Тобто, портал призначено як для стороннього відвідувача, так і для громадян міста. При цьому подача усієї інформації є достатньо простою, матеріали ілюстровані.

Заслугує на увагу робота електронного уряду міста. Громадяни можуть подати справу щодо отримання послуги он-лайн до департаментів міського



уряду використовуючи електронний цифровий підпис, виданий Центром міста Плоцька. Заяву про видачу сертифіката цифрового підпису можна заповнити тут же на сайті.

З сайту можливий перехід на сторінку міста Плоцьк у Фейсбук, де вміщені добре ілюстровані повідомлення про події в місті, роботу органів місцевого самоврядування, коментарі до них.

Веб-сайт Раменського інтегрований у веб-портал Раменського району [5], адміністративним центром якого є це місто. Сайт насичений довідковою інформацією про район та місто, органи влади, служби й відомства та їх діяльність, повідомленнями про життя району й міста, згрупованими за 18 рубриками, серед яких: «Бізнес», «Охорона здоров'я», «Культура», «Літературний клуб», «Релігія», «Фінанси» та інші. На сайті вміщені лише окремі офіційні документи, наприклад, за 2013 рік таких лише 140. У рубриці «Антикорупційна експертиза» вміщено проекти низки документів, насамперед щодо надання муніципальних послуг і витрачання бюджетних коштів.

Прикметним є наявність на сайті таких інтерактивних інструментів як опитування та форум. На вкладці «Опитування» на веб-сайті представлено результати опитувань за 61 темою, зокрема: «Як Ви оцінюєте рівень благоустрою м. Раменське?», «Ваше ставлення до донорства крові?», «Наскільки Ви довіряєте ЗМІ?» тощо. На момент проведення нашого дослідження усі опитування були закриті, нових не проводилося. На веб-сайті Раменського також утворено форум, де йде обговорення найрізноманітніших тем, згрупованих за 17 рубриками. Наприклад, серед останніх обговорювалися теми: «Капремонт по-новому», «Голосуємо за кандидатів у Громадську Палату», «Нове звалище», «Генеральний план забудови Раменського», інші.

У вкладці «Звернення громадян» веб-сайту створена Інтернет-приймальня Адміністрації Раменського муніципального району. Для направлення звернення необхідно заповнити в електронному режимі анкету, що містить також поле для самого звернення (до двох тисяч знаків) та можливість додавати певні документи в електронному вигляді. Відповідь заявник отримує на свій вибір: звичайною поштою або електронною.

Веб-сайт також містить посилання для переходу на Портал муніципальних послуг району. Цей портал містить каталоги послуг та організацій, що їх надають, інформаційні картки кожної послуги, нормативні документи. У режимі он-лайн пропонуються лише дві послуги: електронна черга в дитячий садок та електронні шкільні щоденники. Щоправда на момент проведення нашого дослідження вони були недоступними.

Також нами було проаналізовано офіційне співтовариство міста Раменське у мережі ВКонтакте, хоча переходу з офіційного веб-сайту на цю групу немає. Разом з тим ця сторінка достатньо насичена інформацією з життя міста, загалом у групі зареєстровано 14 190 осіб, є 108 тем для обговорення.

Отже, кожен з проаналізованих веб-сайтів міст має свої особливості, обумовлені національним законодавством, станом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, місцевими та національними традиціями прояву комунікативної активності в межах територіальної громади. Інтерактивні

інструменти більшою чи меншою мірою задіяні в кожному з випадків, що досліджувалися. Офіційні веб-сайти органів місцевого самоврядування разом з тим поступаються в ролі комунікативних майданчиків соціальним мережам, де більшою мірою відбувається комунікація влади та представників громади. Саме тому можна рекомендувати для розгортання комунікативної діяльності в громаді розвивати паралельно як інтерактивні засоби на офіційних веб-сторінках органів місцевого самоврядування (форуми, опитування, надання послуг он-лайн), так і використовувати можливості соціальних мереж, забезпечивши при цьому зручні переходи між цими Інтернет-ресурсами.

### Список використаних джерел

1. Бровари: сайт Броварської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://brovary.kiev.ua/>
2. Про затвердження Порядку проведення моніторингу інформаційного наповнення веб-сайтів органів виконавчої влади : наказ Державного комітету телебачення і радіомовлення України від 12.10.2012 р. № 273 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/printable\\_article?art\\_id=96428](http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=96428)
3. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 29.08.2002 р. № 1302; зі змінами, станом на 26.09.2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-%D0%BF>
4. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 р. № 3; зі змінами, станом на 26.09.2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>
5. Раменское: официальный информационный портал Раменского района [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ramenskoye.ru/>
6. Płock [Elektroniczny zasób]. – Tryb dostępu : <http://www.plock.eu/pl/>

### **Артем СЕРЕНЮК**

*кандидат наук з державного управління,*

*доцент кафедри інформаційних*

*технологій і систем управління ХарPI НАДУ*

### **ДОСВІД ПОЛЬЩИ У ВПРОВАДЖЕННІ Е-УРЯДУ**

На початку здобуття незалежності в 1991 р. Україна та Польща знаходились приблизно на одному рівні державного розвитку. На жаль, за останні 23 роки цей паритет змінився, і не на користь України. Це стосується багатьох аспектів – як соціально-політичних так і економічних. Але нас цікавить інша специфічна сфера – інформатизація органів влади та впровадження системи е-уряду.

Згідно із сучасним польським законодавством роль інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) в публічній адміністрації дуже важлива. Так ІКТ в органах державної влади виконують чотири завдання:

- поліпшують внутрішнє функціонування державних установ. Це найстаріша і (теоретично) найменш складна форма підтримки ІТ-адміністрування, яка охоплює, наприклад, системи електронного документообігу, внутрішні інформаційні системи (інтранет) і т.д.;
- сприяють реалізації функцій eGovernment, які дозволяють громадянам і підприємцям вирішувати офіційні питання через Інтернет;
- постачають для політичного сектора інформацію, що дозволяє ефективно та дієво управляти державою (Good Governance), особливо це стосується баз даних і систем класу Business Intelligence;
- сприяють забезпеченню прозорості функціонування публічної адміністрації. Це найновіша функція, яка, проте, динамічно розвивається.

Усі ці завдання та функції пов'язані з ефективною і дієвою сумісністю систем ІКТ всієї публічної адміністрації.

Далі розглянемо певні особливості та відмінності Польщі й України у цій сфері.

По-перше, в Польщі всі процеси, що пов'язані із застосуванням ІКТ в органах влади, централізовані і координуються з Міністерством адміністрації і цифрізації (МАС) з 2010 року. На відміну від України, де за 16 років з моменту прийняття Концепції інформатизації та інших законодавчих актів у цій сфері, саме слово «інформатизація» перетворилося на майже лайливе та уособлює в собі «бездарність» держави створити щось дієве. Наприклад, тільки інформатизацією та е-урядуванням, зокрема, в нашій країні займаються різні міністерства, установи і відомства (Мінеконорозвитку, Мінрегіонбуд, Мінюст, вже колишній Міндоходів, Держінформнауки, регулятор НКРЗ, комітет з інформатизації Верховної Ради і т.д.). І до сьогодні, не існує єдиного координаційного центру. Кураторство цієї сфери з боку одного з українських віце-прем'єрів не «врятовує справу» щодо впровадження е-урядування в Україні. Успіхи певні є, але вони скоріше локальні.

По-друге. Самі процеси впровадження ІКТ в роботу органів влади в Польщі називаються одним словом – «інформатизація» або «комп'ютеризація». Ніхто не вживає терміну «е-урядування». Вживається лише англomовний термін «e-government» чи його дослівний польський переклад «е-адміністрація». Та й то не часто. Основним терміном є «інформатизація».

По-третє. В Польщі діє Акт (закон) про комп'ютеризацію операцій суб'єктів, залучених до виконання державних замовлень (2005 р.). Цей закон наділяє громадян і підприємства правом звертатися до державних органів влади в електронній формі. Тобто, електронне звернення громадян до органів влади офіційне закріплене на рівні закону. Кожен орган влади, до найменшої територіальної одиниці (гміни), повинен мати електронну скриньку на єдиній платформі ePUAP. А згідно з новим Законом з інтегрованої інформатизації держави (2014 р.) метою держави є не просто інформатизація, а надання послуг.

По-четверте. Використання в Польщі єдиної електронної платформи послуг публічної адміністрації – ePUAP. Як і в Україні, в Польщі створені та діють багато різних державних електронних реєстрів. Основні з них:

- PESEL – Універсальна електронна система для реєстрації населення;
- REGON – Національний реєстр господарюючих суб'єктів;
- TERYT – Національний облік територіального поділу країни;
- KRS – Національний судовий реєстр;
- CEiDG – Центральний облік та інформація про господарську діяльність;
- CRP KEP – Центральний реєстр платників податків, Національний облік платників.

Існують і інші специфічні реєстри, такі як:

- Новий реєстр іпотек;
- Облік землі та нерухомості;
- Реєстр застав;
- Реєстр судимостей;
- Центральний облік автомобілів та водіїв (CEPiK);
- Польський реєстр кораблів;
- Реєстр літаків.

Але головне, що їх об'єднує – це єдина електронна платформа послуг публічної адміністрації – ePUAP. Усі ці реєстри сумісні між собою та інтегровані, тобто взаємодіють один з одним.

Тут доцільно уточнити: що таке взаємодія (сумісність) у польському розумінні?

Згідно з Європейськими стандартами (рамками) взаємодії (сумісності) EIF 2.0 [1] *взаємодія (сумісність)* означає здатність різних організацій взаємодіяти для досягнення взаємовигідних і узгоджених спільних цілей, включаючи обмін інформацією і знаннями між організаціями через підтримуваний ними бізнес-процес, шляхом обміну даними з допомогою відповідних ІТ-систем.

Відповідно до Закону про комп'ютеризацію установ, які виконують державні завдання *взаємодія (сумісність)* – це здатність різних зацікавлених сторін, а також їхніх систем ІКТ та публічних реєстрів до взаємодії для досягнення взаємовигідних і узгоджених цілей, включаючи обмін інформацією і знаннями через підтримку бізнес-процесів, які реалізуються шляхом обміну даними через ІКТ-системи, які використовуються цими сторонами.

Згідно з польськими національними стандартами взаємодії сумісність досягається через:

- *уніфікацію*, яка розуміється як використання сумісних норм, стандартів і процедур різними установи, які виконують державні завдання;
- *взаємозамінність*, що розуміється як можливість заміни продукту, процесу чи послуги без одночасного виникнення перешкод в процесі обміну інформацією між сторонами, які здійснюють державні функції або між цими сторонами та їхніми клієнтами за умови відповідності

всім вимогам функціональних і нефункціональних взаємодіючих систем;

- *сумісність*, яка визначається як корисність продукції, процесів або послуг, призначених для загального користування, які за певних умов забезпечують виконання основних вимог та відсутність побічних ефектів.

Застосування певних правил досягнення взаємодії залежить від обставин, що впливають з оцінки ризиків і характеристик пропонованої системи зв'язку, його покриття, а також можливих рішень на ринку послуг в галузі інформатизації.

Отже, використання стандартів EIF 2.0:

- не стандартизує змісту та рішень конкретних інформаційних систем;
- стандартизує інтерфейси обміну інформацією між установами.

Взаємодія згідно з EIF 2.0 – це відповідь на потребу:

- співпраці між державними установами, мета якої – надання державних послуг;
- обмін інформацією між установами з метою виконання правових вимог чи політичних зобов'язань;
- обміну інформацією та їх повторного використання публічними адміністраціями з метою збільшення адміністративної продуктивності та обмеження бюрократії з користю для громадян і підприємств.

Згідно з EIF 2.0, взаємодія – це обов'язкова умова (утім не єдина) ефективного надання загальноєвропейських е-послуг урядування.

Таким чином, досвід Польщі у сфері інформатизації в цілому та щодо побудови е-уряду, зокрема, треба уважно вивчити та, враховуючи українську специфіку, імплементувати. У такий спосіб можна буде за порівняно короткий час досягти суттєвих позитивних змін.

Особливої уваги, на наш погляд, цей досвід заслуговує у частині, що стосується створення єдиного координаційного центру з е-урядування та інформатизації, упровадження стандартів взаємодії EIF 2.0 (уніфікація, взаємозамінність, сумісність) та використання можливостей єдиної електронної платформи послуг публічної адміністрації – ePUAP.

### **Список використаних джерел**

1. European Interoperability Framework (EIF) for European public services // European Commission Bruxelles, le 16.12.2010 COM(2010) 744 final. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf)

**Галина СТАРУШЕНКО**

*кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри інформаційних  
технологій та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

**Сергій БАЗИЛЕВСЬКИЙ**

*магістр державного управління,  
головний спеціаліст відділу європейської інтеграції  
та організаційно-кадрового забезпечення  
управління зовнішньоекономічної діяльності  
Дніпропетровської обласної державної адміністрації*

## **ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО В УКРАЇНІ: ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ**

Термін «інформаційне суспільство» (від лат. *informatio* – освідомлення, просвітництво) був уведений у наукову термінологію ще на початку 1960-х років – практично одночасно у США Ф. Махлупом [4] та в Японії Т. Умесао [3], що поклало початок теорії, розвинутій надалі такими відомими науковцями, як Д. Белл, М. Порат, Т. Стоуньєр, Й. Масуда, Р. Катц, К. Беляков, В. Іноземцев, О. Соснін та ін.

На початку 1980-х років японський економіст-соціолог Й. Масуда ототожнив постіндустріальне суспільство з інформаційним, і таке ототожнення дістало дедалі широке визнання, чому сприяв той факт, що інформаційне суспільство може трактуватися як один із шаблів постіндустріального розвитку суспільства.

Концепція «інформаційного суспільства» чітко визначає, що і соціальний, і, особливо, економічний розвиток висувають інформацію, її виробництво, обробку, збереження, поширення, захист на одне з центральних місць у системі виробництва. Прискореними темпами розвиваються галузі, які традиційно відносяться до сектору виробництва інформації та інформаційних продуктів – і він стає провідним сектором економіки, який забезпечує суспільство та його господарство найбільш істотним й важливим ресурсом виробництва. Говорячи про важливість цього ресурсу, мається на увазі не виключно якісна характеристика: мова йде про те, що інформаційні витрати, як раніше витрати праці чи капіталу, стають основними і в чисто кількісному аспекті.

В Україні значний поштовх економічного розвитку в інформаційному суспільстві відбувається завдяки широкому розповсюдженню так званих нових інформаційних, у тому числі телекомунікаційних, технологій. З їх появою інформація набуває характеру стратегічного продукту, а її вплив на всі сфери життєдіяльності суспільства має революціонізує значення. У першу чергу, це стосується інформації ділової, особливо економічної й фінансової, а також науково-технічної. Відбувається взаємна детермінація економіки та інформації.

Інформаційне суспільство характеризується такими ознаками, які пересікаються з критеріями постіндустріального розвитку:

- збільшується частка інформаційного сектору у валовому національному доході країни;
- здійснюється переорієнтація економіки на використання інформаційних технологій, відбувається інтенсивний розвиток процесів інформатизації;
- збільшується кількість працездатного населення, зайнятого в інформаційному секторі (у виробництві інформації);
- відбувається інтенсивний розвиток, який що постійно набирає швидкість, інформаційної інфраструктури, що забезпечує створення національних інформаційних ресурсів в об'ємі, необхідному для підтримки науково-технічного, технологічного і соціально-історичного прогресу;
- проходить процес створення національної інформаційної системи і забезпечення загальної комп'ютерної грамотності;
- прискореними темпами розвиваються автоматизація та комп'ютеризація всіх сфер і галузей виробництва та управління.

Матеріальна база інформаційного суспільства – інформаційна економіка, головною рушійною силою якої є створення і споживання інформаційних ресурсів. У цьому її фундаментальна відмінність від традиційної індустріальної економіки, для якої головне – виробництво і споживання матеріальних благ. Вплив інформації проявляється у підвищенні наукомісткості виробничого процесу, а також споживної вартості продукції, що виробляється.

До концепції «інформаційного суспільства» тісно примикають доктрини, які підкреслюють роль знання і визначають в англійській літературі сучасний соціум як «knowledgeable society», «knowledge society», «knowledge-value society», тобто як суспільство, яке базується на знаннях. Доктрина заснована на знаннях суспільства визначає розвиток суспільства через призму прогресу знань, а економічну сферу з виробництва знань – як п'ятий сектор економіки. Для такого суспільства характерним є випереджаючий розвиток і збільшення частки галузей, безпосередньо пов'язаних з виробництвом та використанням знань (knowledge industries). Більш того, виробництво знань переміщується зі сфери послуг безпосередньо у сферу виробництва.

Знання у всі часи були умовою розвитку виробництва. Але на початок ХХІ ст. людство накопичило таку їх кількість, що відбулася трансформація знань у новий якісний стан: вони стали самостійним фактором виробництва – таким, як земля, капітал і робоча сила. Саме знання у вигляді інформації, як систематизованих даних, все зростаючими темпами змінюють вид сучасного світу. Багатство все в більшій мірі визначається володінням гуманітарним капіталом. Все у більшому ступені інноваційний розвиток компаній формують нематеріальні ресурси – ідеї, кваліфікація персоналу, стратегічне об'єднання ключових процесів з обробки інформації. Відповідно людина, що володіє знаннями, розглядається як визначальний суб'єкт історичного процесу.

На сьогодні засноване на знаннях суспільство знаходиться в Україні ще в стадії становлення. Проте за характерними ознаками розвитку всіх сфер життєдіяльності, насамперед, виробничих процесів та економіки в цілому, визначенням ролі знань у цьому розвитку, а також тісної взаємодії і

невід’ємного співіснування інформації і знань, суспільство, засноване на знаннях – це результат подальшого розвитку інформаційного суспільства, його інформаційно-інтелектуального аспекту, а отже, й більш високий ступінь розвитку постіндустріального суспільства.

На підставі систематизації вищезазначених ознак можна визначити основні критерії трьох етапів розвитку суспільства: доіндустріального – індустріального – постіндустріального (табл. 1).

Таблиця 1

**Критерії визначення доіндустріального, індустріального та постіндустріального суспільства**

	Критерій	Доіндустріальне суспільство	Індустріальне суспільство	Постіндустріальне суспільство
1.	Головний виробничий ресурс	Сировина	Енергія	Інформація
2.	Характер виробничої діяльності	Добування	Виготовлення	Обробка
3.	Основна технологія	Трудомістка	Капіталомістка	Наукомістка
4.	Превалюючий тип взаємодії у суспільстві	З природою	З перетвореною природою	Взаємодія між людьми

Порівняльний аналіз індустріальної та інформаційної економіки, відмінність фундаментальних принципів їх побудови наведена в табл. 2.

Таблиця 2

**Відмінність індустріальної та інформаційної економіки**

Вид економіки	Характер праці	Джерело доданої вартості	Характер розвитку суспільного виробництва	Роль людини на виробництві
Індустріальна	Суттєва відмінність між розумовою і фізичною працею	Фізична праця виробничих робітників	Пріоритет віддається матеріальному виробництву	Переважне використання фізичної сили людини
Інформаційна	Збільшення значущості інтелекту у фізичній праці	Інженерна й управлінська праця	Пріоритетний розвиток фундаментальних і прикладних досліджень та інформаційних технологій	Перевага розумових здібностей людини, її інтелекту



Розглядаючи процес економічного розвитку в його глобальній постановці, можна побачити, що на різних історичних відрізках певний виробничий ресурс виступав у ролі основного лімітуючого фактора зростання. Вважається, що в індустріальній економіці таким фактором є наявність капіталу, а в інформаційній – знання людини. Людина, як безпосередній генератор та носій знань, а отже, й інформації, не лише формально, але і реально являється ядром виробничої системи, її найбільш цінним ресурсом.

Відомий дослідник ролі людського капіталу в новій економіці Т. Стоуньєр зазначав, що «в постіндустріальній економіці знання замінило собою традиційну тріаду землі, праці і капіталу і стало найбільш важливою основою сучасних продуктивних сил. Це пояснює появу і підйом нової професійної категорії, домінуючої форми сучасного праці – інформаційних працівників» [2, с. 401]. З'являються такі нові категорії працівників, як менеджер-експерт з питань організації, що створює нове багатство шляхом додавання інформації до існуючих організаційних і виробничих систем, тим самим скорочуючи вартість виробництва чи створюючи нові продукти і послуги.

Також важливо відзначити формування ще одного ключового для економіки знань типу працівника – працівника розумової праці у сфері індустрії високих технологій (в англійській мовній науковій літературі визначаються терміном «brainworker»). Фахівці такого профілю, які здобули освіту, що традиційно відносяться до двох різних сфер – технічних наук та економіки або менеджменту, виступають як інноватори в галузі техніки і соціального розвитку. Вони не тільки розробляють нові науково-дослідні проекти, системи технічного забезпечення, створюють нові продукти і технології, але й упроваджують їх у життя.

В економіці знань трансформується не тільки зміст і роль людського капіталу, але й роль інвестицій у людський капітал, передусім, в освіту. Добре освічені люди – це ключ до створення, розповсюдження та ефективного використання знань. Суспільство знань вимагає наявності розгорнутих програм і систем освіти, що охоплювали б якомога широкі верстви населення. Все більш важливими сучасними трендами стають безперервність освіти, систематичне оновлення індивідуальних здібностей, регулярне підвищення кваліфікації. У розвинених країнах традиційний підхід до навчання протягом окремого й обмеженого періоду часу поступово замінюється моделлю безперервної освіти.

Описані тенденції також, безумовно, впливають на зміну характеру, способів і методів державного управління, оскільки за таких умов змін зазнають не лише управлінські технології, але й безпосередньо суспільство як об'єкт управління.

Отже, в умовах переходу до економіки знань конкурентні переваги країни та можливості її розвитку безпосередньо визначаються накопиченим людським капіталом. Саме люди з їх освітою, кваліфікацією, професійним досвідом визначають розвиток економіки. Особливо важливо використовувати величезні переваги економіки знань в Україні – державі з освітніми традиціями, міцною науково-педагогічною базою та колосальним науковим потенціалом.

## Список використаних джерел

1. Литвиненко О. В. Інформаційний простір як чинник забезпечення національних інтересів України / О. В. Литвиненко, І. Ф. Бінько, В. М. Потіха. – К. : ІМВ КУ ім. Тараса Шевченка, 1998. – С. 5 – 18.
2. Стоуньер Т. Информационное богатство: профиль постиндустриальной экономики / Т. Стоуньер // Новая технократическая волна на Западе. – М. : Прогресс, 1986. – С. 394 – 413.
3. Hoso Asahi. Joho sangyo ron. Information Industry Theory: Dawn of the Coming Era of the Ectodermal Industry / Hoso Asahi, Umesao Tadao. – Tokyo : VP, 1963. – 156 p.
4. Machlup F. The Production and Distribution of Knowledge in the United States / F. Machlup. – NJ. : Princeton, 1962. – 283 p.

**Аліна СУЛТАНОВА**

*студентка ДРІДУ НАДУ*

### СУЧАСНІ ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД США

Лідерство США у сфері формування інформаційного суспільства обумовлено тим, що федеральні органи чітко усвідомлюють провідну роль інформаційних і телекомунікаційних технологій у розвитку власної економіки і підвищення її конкурентоспроможності на світовому ринку. Американський уряд проводить цілеспрямовану політику з підтримки науки, високих технологій і, зокрема, інформаційних та комунікаційних технологій. Це зумовлено насамперед тим, що уряд зацікавлений в досягненні хоча б однієї з двох цілей: або забезпечити підвищення ефективності своєї роботи, або забезпечити значні зручності для громадян. Бажано, звичайно, щоб досягалися обидві мети, тому приймаються навіть несподівані рішення: наприклад, закупівля військової техніки за допомогою системи електронної комерції через Інтернет.

Основними напрямками сучасної інформаційної політики уряду США є, зокрема, електронна торгівля (насамперед між державними організаціями та міністерствами, конкурсні електронні торги на поставку товарів і послуг), сприяння доступу населення до урядової та адміністративної інформації, впровадження електронного уряду, регулювання, підтримка та забезпечення безпеки використання інформаційно-комунікаційних технологій та захист персональних даних [1]. Доступність федерального управління і Президента США для громадян забезпечується за допомогою системи яка була розроблена в Массачусетському технологічному інституті. Система має досконалі служби та засоби публікацій урядових документів і відкрита для доступу користувачам Інтернету. Матеріали брифінгів, виступи, звіти, проекти законів, що надаються канцелярією Білого Дому розміщуються на даному сервері. За оцінками оглядачів, більше мільйона користувачів щодня отримують документи та цікавляться розміщеними матеріалами. Перехід на он-лайн послуги зручний

як для уряду, так і для громадян. З розвитком цієї технології відпадає необхідність в особистих відвідуваннях, написанні паперових документів або телефонного зв'язку з урядовою установою. На цей час найбільш поширеними і доступними є такі послуги :

- 1) сплата податків (послуга надається на 85 сайтах);
- 2) замовлення публікацій (62);
- 3) подача скарг (38);
- 4) реєстрація транспортних засобів (35);
- 5) отримання мисливських ліцензій (29);
- 6) запит форм для заповнення (25);
- 7) отримання риболовних ліцензій (23);
- 8) отримання різних посвідчень (23).

У США інтернет-голосування хоч і стоїть у списку пріоритетних напрямів розвитку, але масові вибори через Інтернет провести не вдалося, так як фахівці з безпеки написали невтішний звіт про саму систему виборів. Але на останніх виборах, 25 млн. осіб проголосували за Барака Обаму, використовуючи систему «Smartmatic» та біометричні дані. Найкращими електронними послугами в США визнано безкоштовний SMS-сервіс від місцевої влади, який дозволяє швидко знайти роботу і підрібток у сфері обслуговування [2]. Існує електронний сервіс Департаменту трудових відносин Каліфорнії з пошуку судових позовів про компенсацію коштів працівникам. Він може використовуватися при підготовці до слухань у суді, перед наймом співробітників і тому подібне [3]. Популярним є сервіс Департаменту транспорту Небраски з видачі постійних і тимчасових дозволів для в'їзду на територію медичних закладів – для пацієнтів і лікарів [4]. Відомим є розділ держпослуг для бізнесу, де можна отримати дозвіл на відкриття власної справи, заплатити податки, оформити пільги та інші додаткові послуги [5]. Також функціонує спеціальний розділ для ветеранів та колишніх військових, де вони можуть влаштуватися на роботу, оформити покупку або оренду нерухомості за пільговими цінами, отримати медичні та освітні послуги за спеціальною пільгою [6]. Зручністю виділяється мобільний додаток Бостона для вирішення міських проблем, який працює за принципом «повідомте про проблему – ми її усунемо і надамо про це звіт» [7]. Спеціальний додаток для вибору оптимального способу оплати за навчання від Бюро із захисту фінансів допомагає знайти програми підтримки, вибрати і оформити кредит, порівняти умови його надання [8]. Популярними є професійні послуги з організації і супроводу пологів в США. Візовим питанням присвячений сайт Державного департаменту США, в якому можна оформити візу та отримати в он-лайн режимі відповіді на цікаві питання [9]. Видачею водійських прав в он-лайн режимі у США займається організація Department of Motor Vehicles.

На нашу думку, досвід США можна вважати одним з передових у світі. Майже всі теоретичні та практичні розробки народились в Сполучених Штатах. Країна однією з перших ухвалила та прийняла до використання низку фундаментальних законів та технологій, що стосуються використання цифрового електронного підпису, впровадження електронного документообігу,

доступу до державних послуг засобами телекомунікаційних технологій та юридичне забезпечення. На жаль, Україна розпочавши прийняття необхідної юридичної бази ще на початку ХХІ століття, дуже повільно просуває практичне впровадження системи державних електронних послуг. Скоріше впровадження вищезазначеного досвіду дозволить Україні на рівні конкурувати з розвинутими країнами Європи та світу, а також значно підвищить рівень довіри громадян до державної та місцевої влади.

### Список використаних джерел

1. Аксенова Є. Подорож по Америці 2: кращі електронні послуги і сервіси [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.gosbook.ru/node/78452>
2. Офіційний сайт міста Нью-Йорка [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nyc.gov/>
3. Офіційний сайт Департаменту трудових відносин Каліфорнії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://eams.dwc.ca.gov/>
4. Офіційний сайт Департаменту транспорту Небраски [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.clickdmv.ne.gov/>
5. Сайт міста Каліфорнія з послугами для бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.boe.ca.gov/>
6. Міський сервіс штату Делівар [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.delaware.gov/>
7. Офіційний веб-сайт міста Бостон [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cityofboston.gov/>
8. Бюро фінансового захисту прав споживачів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.consumerfinance.gov/>
9. Державний департамент США з консульських питань [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://travel.state.gov/>

### **Олександр ТИТАРЕНКО**

*старший викладач кафедри інформаційних технологій  
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

## **ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ: ПРОБЛЕМИ СТАНОВЛЕННЯ**

Цифрова революція, яку переживає весь світ – і в тому числі й Україна – потребує енергійних дій щодо електронного облаштування територій не лише від органів влади на загальнодержавному рівні, але й від місцевої влади та органів місцевого самоврядування. Зіткнувшись із проникненням інформаційно-комунікаційних технологій у повсякденне життя населення, місцева влада змушена займатися забезпеченням мережного доступу для усіх верств населення та підвищенням ефективності використання мережних

інформаційних можливостей, зокрема з метою уникнення нового соціального розриву.

В останні роки органи місцевої влади у все зростаючому темпі впроваджують дії та політику, що відповідають можливостям і обмеженням, які обумовлені новими інформаційно-комунікаційними технологіями. Ці технології як інструмент місцевого розвитку стали чинником залучення бізнесу, створення нових можливостей для міських та сільських районів. Вони полегшують доступ громадян до інформації, знань і послуг, стають необхідними у політичному, економічному, культурному та соціальному житті.

Сьогодні варто вести мову про електронні райони та регіони в інформаційному суспільстві та ставити питання щодо можливостей органів місцевого управління (місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування) створювати елементи місцевого (навколишнього) інформаційного суспільства.

Електронна територія є транспозицією географічного простору в електронний і хоча ця територія є віртуальною, вона вимагає значної електричної, телефонної та електронної інфраструктури. Електронний розвиток території є процесом, при якому місцеві політичні та громадські діячі поліпшують умови доступу до ресурсів інформаційного суспільства для населення, фізичних та юридичних осіб цієї території. Конкретно це означає:

- розгортання мереж електронних комунікацій на території;
- розвиток спектру послуг для задоволення потреб населення цієї території;
- підтримка населення в отриманні необхідних інструментів.

З іншого боку, для місцевої влади постають завдання:

- зміцнення економічної привабливості території пропозиціями конкуренто здатного доступу до Інтернету;
- підвищення конкурентоспроможності своїх підприємств;
- сприяння соціальній згуртованості та відкритості території шляхом легкого доступу до різних он-лайн послуг (торгівля, управління, освіта, культура, зайнятість, професійна підготовка, тощо);
- розвитку електронної демократії, яка забезпечить більш активну участь громадян у прийнятті місцевих рішень.

Через електронне облаштування території місцева влада може певною мірою компенсувати існуючу географічну нерівність, зменшити нерівність з точки зору доступу до цифрової інформації. Але цифровий світ не може гарантувати ідеальної рівності між територіями, оскільки цифровий світ генерує нові нерівності та існують суттєві обмеження можливостей розвитку регіонів за цим показником.

Перше, і основне, обмеження пов'язане з існуючою реальною нерівністю між регіонами. Місцеві бюджети, які залежать від таких факторів як кількість населення, площа території і т.п. мають різні можливості для підтримки цифрових інновацій та функціонування відповідних інфраструктур. Для районів сільської місцевості, з низькою щільністю населення завдання цифрового розвитку є надто складними для виконання.

Друге обмеження обумовлюється прагненнями регіонів до автономії. Області, ставши автономними, отримують більше самостійності щодо прийняття рішень та розподілу бюджетних асигнувань. У цьому випадку місцеві депутати, представляючи різні політичні сили і по різному оцінюючи важливість електронного розвитку, вестимуть політику електронного облаштування території з певним відмінностями, що неминуче створюватиме нові види нерівностей.

Шляхом електронного розвитку державна влада та органи місцевого самоврядування повинні подолати наслідки стратегій телекомунікаційних операторів які призвели до регіональних нерівностей: диференціації територій за тарифами, е-послугами, якістю обслуговування. Місцева влада має бути зацікавленою у диверсифікованому доступі до Інтернет-послуг, що є незаперечним засобом розвитку та конкурентоспроможності. Для реалізації такої диверсифікації необхідно заохочувати нових учасників, намагаючись подолати головну для них перешкоду – вартість впровадження і розгортання власної інфраструктури зв'язку, необхідної для економічної ефективності роботи. У рамках здійснення своїх повноважень місцева влада може сприяти співпраці різних операторів по спільній розбудові та спільному використанню інфраструктурних об'єктів.

Варто зазначити, що законодавче забезпечення ринку надання Інтернет-сервісів суттєво обмежує можливості громад надавати або доручати третім особам надавати публічні сервіси, зокрема:

- керувати інфраструктурою для забезпечення реалізації та управління пасивною частиною інфраструктури (канали, не активоване оптоволокну);
- бути оператором операторів – щоб активувати мережу і продавати оптом послуги глобальним операторам і провайдерам;
- бути оператором послуг – для активізації мережі та продажу послуг кінцевим споживачам (широкому загалу, спеціалізованій сервіс, бізнес-мережі, тощо);
- прокладати свої телекомунікаційні мережі – для надання більш широкого доступу до Інтернету, створення конкуренції на цьому ринку та надання мереж в оренду конкуруючим операторам.

Держава може законодавчо надати такі можливості для місцевих громад. Наприклад, у Франції обмеження на участь місцевих громад в управлінні цифровими мережами були зняті у 2004 р. [2]. Місцеві громади та їх асоціації можуть купувати, встановлювати і експлуатувати на своїх територіях інфраструктури та телекомунікаційні мережі. Громадам дозволяється безпосереднє надання телекомунікаційних послуг у разі відсутності приватних послуг. Закон полегшує громадам і асоціаціям отримання безкоштовних експериментальних ліцензій на експлуатацію місцевих мереж Wi-Max та Wi-Fi. Ініціатива одних приватних операторів не дозволила покрити Інтернет-мережею територію Франції повністю і рівномірно [4]. Це суттєві інвестиції місцевої влади Франції які мережами громадської ініціативи накрили більшість «білих плям», спростили доступ та сприяли появі конкуренції.

У Швеції муніципалітети експлуатують та здають належні їм мережі в оренду приватним операторам на основі контрактів делегування публічних послуг. В Іспанії ніякі адміністративні межі не обмежують дії місцевої влади. У Німеччині, як і в США, місцеві органи влади пропонують послуги операторів через комунальні підприємства електропостачання.

Але місцеві органи влади не можуть і не повинні замінити собою приватних операторів – їх роль координація зусиль різних учасників електронізації суспільного життя для досягнення синергійного ефекту їх дій.

Упровадження на місцевому рівні нових інформаційно-комунікаційних технологій веде до нових форм відносин між політиками та громадянами в основі яких лежить народження муніципальної інформації – процес, який дозволяє:

- організовувати та/або брати участь у синхронних та асинхронних громадських дебатах;
- дізнаватися про останні місцеві події;
- вносити пропозиції щодо поточних та стратегічних питань, які впливають на життя міста чи території;
- простіше групуватися відповідно до своїх інтересів;
- спілкуватися і дискутувати з обранцями;
- здійснювати право контролю виборних осіб.

Народження муніципальної інформації – це новий підхід і нова відповідальність виборних та посадових осіб місцевого рівня для того щоб організувати дискусії і дозволяти брати у них участь усім бажаючим, щоб пропоновані місцевими депутатами програми ставали предметом обговорення і арбітражного розгляду. Це також розширення концепції представницької демократії до концепції громадської участі, від спілкування між народом і обранцями до інвестицій кожного у різні сфери суспільного життя відповідно до можливостей і потенціалу.

Щоб території не залишалися на краю технологічного розвитку, мали глобальну і послідовну стратегію електронного розвитку неминуче необхідне втручання виборних та посадових осіб, тих, хто повинен нав'язувати особливе бачення комунальних інвестицій в новітні інформаційно-комунікаційні технології.

Цифровий світ є невидимим, та він структурує сьогодні велику частину наших відносин, будь то професійні, особисті чи політичні. Територія об'єднує простір, людей, підприємства, капітал, навички, можливості. Поєднання цих двох елементів може бути дуже успішним при його розумній, колективній та інноваційній реалізації. Щоб нормально функціонувати, це поєднання не повинно бути відокремленим від населення території, а повинно реалізовуватися для покращення його обслуговування. Сьогодні надзвичайно важливо підтримувати і розвивати зв'язок між цими двома світами щоб зробити громадян України реальними учасниками світу, будь він то економічним, соціальним, альтернативним, або протестним.

## Список використаних джерел

1. Балабаєва З. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій на реформування системи публічного адміністрування / З. Балабаєва // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електронне наукове фахове видання ОРІДУ НАДУ. – 2012. – № 11. – Режим доступу: <http://archive.nbu.gov.ua/e-journals/tppd/index.html>
2. Le pouvoir des territoires numériques. – Mode acces : <http://www.ensci.com/blog/humanitesnumeriques/2013/01/07/le-pouvoir-des-territoires-numeriques/>
3. Les limites du territoire numerique. – Mode acces : <http://www.ensci.com/blog/humanitesnumeriques/2013/01/07/les-limites-du-territoire-numerique/>
4. Le point sur... Aménagement numérique : les enjeux de l'intervention publique. – Mode acces : [http://extranet.ant.cete-ouest.equipement.gouv.fr/article.php3?id\\_article=27](http://extranet.ant.cete-ouest.equipement.gouv.fr/article.php3?id_article=27)

### Наталія ХАРЧЕНКО

*старший викладач кафедри управління  
інформаційно-освітніми проектами ДОІППО*

## АНАЛІЗ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ВИЩИМ НАВЧАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ

Питання всебічної автоматизації управління навчальним процесом – питання сьогодення. У наш час стрімкого розвитку інформаційних технологій потоки інформації, що циркулюють в світі, – величезні і мають тенденцію до збільшення. Тому в будь-якій організації виникає завдання забезпечення такого керування даними, яке б забезпечило найбільш ефективну роботу. Не є винятком і навчальні заклади.

Майже всі освітні установи використовують автоматизовані системи управління для ведення бухгалтерського обліку. Усі останні управлінські завдання вирішуються шляхом складання зведеної і аналітичної звітності в офісних електронних документах (MS Excel, MS Word). Багато з них самотужки намагаються вирішити проблему управління навчальним процесом і зараз, для багатьох освітян, увійшли в звичку комп'ютерні програми які можуть зробити розклад занять, розподіл аудиторного фонду навчального закладу або розрахувати навантаження викладачів. Але відсутність єдиного системного підходу зменшує позитивні ефекти та переваги кожної з цих розробок. Негативно впливає і той факт, що програми від різних розробників не можуть здійснювати ефективний обмін даними між собою.

Тому більшість навчальних закладів схиляються до придбання інтегрованої системи управління, яка дозволить автоматизувати всі сфери діяльності. У цьому сенсі актуальною стає проблема вибору відповідної АСУ ВНЗ. Аналіз існуючих автоматизованих систем управління навчальним процесом, що забезпечують прийняття раціональних управлінських рішень,



знаходження переваг та недоліків цих систем та ознайомлення з результатами впровадження дозволить вирішити цю національну проблему. Відповідно до Національної програми «Освіта. Україна XXI сторіччя» передбачено забезпечення розвитку освіти в країні на основі нових прогресивних концепцій, запровадження у навчально-виховний процес новітніх інформаційних технологій та науково-методичних досягнень [1]. Одним з напрямків реалізації даної програми є розробка та впровадження у навчальній процес інформаційних освітніх систем, що поєднують учбові, методичні та інформаційні ресурси з використанням сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій.

У зв'язку з цим актуальним є аналіз інформаційних освітніх систем, створення моделей та методів їх цілісного осягнення.

Аналізуючи деякі системи управління навчальним процесом, відзначаються такі їх недоліки:

- відсутність підтримки універсальних апаратних платформ;
- статичний інтерфейс;
- складності інформаційного супроводу системи [2].

Розглядаючи специфіку інформаційно-освітніх систем з'являється необхідність створення єдиної розширюваної комплексної інформаційної технології для автоматизації діяльності ВНЗ в умовах впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу, яка базується на використанні сучасних клієнт-серверних середовищ [3].

Таким чином, проблеми аналізу основних переваг існуючих програмних комплексів, аспектів діяльності навчального закладу, які охоплюються, результати їх впровадження є невирішеними і потребують дослідження.

Ринок українського програмного забезпечення пропонує наступні рішення управління навчальним процесом:

1. Автоматизована система керування вищим навчальним закладом АСК «ВНЗ», розроблена Науково-дослідним інститутом Прикладних інформаційних технологій Кібернетичного центру Національної академії наук України.
2. Пакети комп'ютерних систем «Деканат», «БІБЛІОГРАФ-2007», «КОЛОКВІУМ», «ПС-Персонал» приватного підприємства «Політек-софт».
3. «ВНЗ АЛЬМА-МАТЕР» товариства з обмеженою відповідальністю «Direct IT».

АСК «ВНЗ», розроблена Науково-дослідним інститутом Прикладних інформаційних технологій Кібернетичного центру Національної академії наук України, складається з двох підсистем: Підсистема «Приймальна комісія», Підсистема «Деканат».

Основні функціональні можливості підсистеми «Деканат»:

- роздрукування заліково-екзаменаційної документації на період кожної сесії та перед початком навчального року;
- формування і роздрукування проектів наказів;
- формування заявки на виготовлення документів про освіту та студентських білетів.

Підсистема «Приймальна комісія» дозволяє:

- організувати введення анкетних відомостей абітурієнта;
- перевірити інформацію атестату про середню освіту;
- здійснити друк екзаменаційних листів з фотографією абітурієнта;
- обробляти готові результати іспитів, введені оператором;
- проводити моніторинг вступних іспитів, прогнозування середнього та прохідного балу.

Система АСК «ВНЗ» реалізована в середовищі Delphi, база даних SQL [4].

ПП «Політек-софт» працює на ринку з 2000 року, має відповідні ліцензії та сертифікати. Програмне забезпечення, розроблене співробітниками підприємства «Політек-СОФТ», охоплює майже усі аспекти діяльності навчального закладу. Основними властивостями Пакетів є:

- можливість роботи у локальній мережі на основі технології клієнт/сервер, що дозволяє створювати належну кількість робочих місць;
- використання надійного у функціонуванні серверу бази даних InterBase 6.0 (Inprise Corp.) або його варіанту Firebird, який не потребує адміністрування;
- наявність програмних засобів, які дозволяють здійснювати динамічну генерацію Web-сторінок для мережі Internet на основі даних, що фіксуються Пакетами;
- можливість здійснення обміну даними між Пакетами;
- формування великої множини звітних документів з урахуванням вимог Міністерства освіти і науки у вигляді файлів MS Excel.

Серед всіх пакетів, які пропонує «Політек-Софт», найбільш функціональними з точки зору автоматизації сфер діяльності ВНЗ є пакети «Деканат», «Колоквіум».

Загальна кількість упроваджень програмного забезпечення ПП «Політек-СОФТ» в Україні на сьогодні складає 289 [5].

Програмний комплекс «Альма Матер» є актуальним і своєчасним рішенням у сфері автоматизації навчального процесу. «Альма-Матер» дозволяє автоматизувати діяльність співробітників, що пов'язана з одержанням, обробкою, зберіганням й аналізом даних, необхідних для успішного функціонування навчального закладу. При розробці системи «Альма-Матер» використовувався кращий вітчизняний і закордонний досвід освітніх інформаційних проектів. Програма може бути адаптована до структури будь-якого навчального закладу з різними видами й формами надання освітніх послуг.

Модулі «Альма Матер»: «Приймальна комісія», «Деканат / навчальна частина», «Учбово-методичний відділ» (з можливістю формування розкладу). Головні переваги цього програмного комплексу такі.

1. Модульність. Можливість покупки програмного забезпечення частинами, а не цілим комплексом. Програмний комплекс допрацьовується під потреби кожного ВНЗ індивідуально.

2. Програмний комплекс розроблений відповідно до вимог Болонського процесу [6].

Звісно будь-яка система потребує налагоджування та супроводу. Якщо програма написана на сучасній мові, супровід та конфігурування системи може

здійснюватися власними силами кожного ВНЗ. Розробка ж усіх компонентів АСУ – дуже складний процес.

На тлі переходу до європейської системи вищої освіти в контексті Болонського процесу, скорочення набору студентів і конкуренції, що посилюється, в найближчому майбутньому успішними стануть вузи, які здатні швидко реагувати на зовнішні зміни, мають гнучкі бізнес-моделі, розглядають інформаційні технології як основу ефективного управління.

### **Список використаних джерел**

1. Про Державну національну програму «Освіта» («Україна XXI століття») : постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.93 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/896-93-%D0%BF>

2. Трегубенко Ірина Борисівна. Методи та моделі оптимізації системи управління навчальним процесом в вищих закладах освіти : автореф. дис... канд. техн. наук: 05.13.06 / Трегубенко І. Б.; Черкаський держ. технологічний ун-т. – Черкаси, 2007. – 24 с.

3. Білощицький А.О. Методи та моделі комплексного інформаційно-освітнього середовища в умовах розвитку вищого навчального закладу: Автореф. дис. канд. техн. наук: 05.13.06 /Київський нац. ун-т будівництва і архітектури Міністерства освіти і науки України. – К., 2007. – 23с.

4. Науково-дослідний інститут прикладних інформаційних технологій. – Режим доступу : <http://www.ndipit.com.ua>.

5. ПП «Політек-софт». – Режим доступу : <http://www.politek-soft.kiev.ua>.

6. Програма автоматизації ВНЗ АЛЬМА-МАТЕР. – Режим доступу : <http://www.alma-mater.org.ua>.

### **Інна ШПОРТЮК**

*начальник відділу організації діяльності*

*та контролю виконання документів*

*Красноармійської ОДПІ ГУ Міндоходів у Донецькій області,*

*слухач ДРІДУ НАДУ*

## **УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ У ДІЯЛЬНІСТЬ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ В УКРАЇНІ**

Сучасні інформаційні технології упевнено трансформують державне управління в Україні з метою пристосування його до вимог інформаційного суспільства. На основі інформаційних технологій прискорюється процес прийняття рішень та їх реалізації, підвищується ефективність використання робочого часу, процес надання адміністративних послуг стає більш досконалим, механізм консультування громадськості щодо державної політики стає більш ефективним.

Розвиток інформаційного суспільства передбачає впровадження концепції «електронного уряду» (е-уряду) – способу організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадян з органами влади, та не може бути реалізованим без активної участі зацікавлених у цьому сторін: органів державної влади, підприємств різних форм власності та громадськості [2].

Поступове впровадження елементів е-уряду в Україні має взаємодоповнюючий ефект, бо сприяє підвищенню ефективності діяльності державних службовців, що виражається в зменшенні часу обслуговування клієнтів та поліпшенні їх задоволеності послугами, відкритості й прозорості діяльності органів влади, зменшенні корупції, упровадженню елементів електронної демократії та підвищенню довіри до влади, що на сьогодні є вкрай необхідним в Україні [1].

Враховуючи поступ України до європейських стандартів публічного управління, ефективне використання складових елементів е-уряду, спрямованих на взаємодію з бізнесом і громадськістю, дозволить позбутися хибної практики стосовно того, що «держави повинно бути забагато». У європейських країнах бізнес та громадяни, спілкуючись з органами державної влади опосередковано завдяки розвитку інформаційних систем, здатні безпосередньо відчувати на собі ефективність процесу виконання державою своїх функцій. До того ж, розвиток складової «уряд – уряд» забезпечить ефективний процес оптимізації документообігу, прийняття управлінських рішень та здійснення якісного контролю щодо їх виконання в органах державної влади та місцевого самоврядування. Позитивний досвід упровадження елементів е-уряду у свою діяльність мають в Україні податківці.

Міністерство доходів і зборів України, попри наявні претензії з боку громадськості до його роботи на сучасному етапі, має розвинену систему надання адміністративних послуг в Центрах обслуговування платників в його територіальних органах, зокрема щодо приймання податкової звітності та звітності з єдиного соціального внеску засобами електронної пошти. Для цього проведено багатоетапну та багатовекторну роботу, починаючи залученням платників податків до надання звітності в електронному вигляді шляхом роз'яснення переваг такої взаємодії з контролюючим органом, та завершуючи створенням електронного кабінету платника, завдяки чому виникає можливість не тільки надання звітності до податкової засобами телекомунікаційного зв'язку в режимі реального часу, але й перевірки стану розрахунків з бюджетом, наявності податкового боргу.

Комунікативною платформою у спілкуванні Міністерства доходів і зборів України, як суб'єкта владних повноважень, із суспільством є офіційний веб-портал [3], який відповідає необхідним вимогам та надає вичерпну інформацію користувачам (фізичним, юридичним, самозайнятим особам та великим платникам) щодо діяльності державного органу, передбачених законодавством податків, зборів та платежів, а також актуальних питань роботи міністерства із

врахуванням вимог до публічної інформації. Для найбільш якісного інформування клієнтів на веб-порталі розміщено масив допоміжної інформації: Податковий та Митний кодекси в актуальному стані, реєстри платників, довідники, бюджетні рахунки тощо.

Слід зазначити, що портал міністерства забезпечує зворотній зв'язок шляхом застосування опитувань громадян, запропонування актуальних тем для обговорення на форумі тощо, що дозволяє дисциплінувати державних службовців з метою недопущення негативних відгуків щодо їх діяльності, відстежувати громадську думку суспільства з метою прийняття відповідних управлінських рішень.

Ефективним у процесі розвитку е-урядування є створення інформаційних порталів територіальних органів Міністерства доходів і зборів України. Незважаючи на їх обмежену інформаційність у порівнянні з офіційним веб-порталом міністерства, перевагами інформаційних порталів його територіальних органів є: додаткова можливість клієнтам орієнтування у обширному інформаційному просторі; наближеність до потреб платників та громадян, що обслуговуються в конкретному територіальному податковому органі; надання конкретних покрокових інструкцій користувачам; наявність інформаційного форуму з користувачами та можливості прискореного надання консультацій щодо впровадження електронних сервісів.

До того ж, для підвищення рівня комунікативних зв'язків між працівниками Міністерства органів доходів і зборів різних рівнів, у т.ч. територіального, використовується корпоративна комп'ютерна програма-органайзер Microsoft Outlook. Перебуває в стадії доопрацювання програмне забезпечення «Управління документами», що дозволить об'єднати в єдину систему документообіг територіальних податкових органів та органів вищого рівня та започаткувати його безпаперовий варіант.

Серед факторів, що стримують розвиток е-урядування в податковій системі є недостатність фінансування на розвиток цього напрямку в територіальних органах; відсутність уніфікованого безоплатного програмного забезпечення, що дозволить платникам надавати крім податкової звітності також звітність до інших контролюючих органів (на відміну від On-Line сервісів «М.Е.Doc», «iFin Zvit», «SONATA», ряд можливостей яких надаються на комерційній основі, та які не є досконалими); сповільнений темп створення офіційних веб-порталів територіальних органів Міністерства доходів і зборів України; недостатній рівень інформаційної та комп'ютерної обізнаності малого бізнесу та громадян, які мають найбільшу питому вагу в загальній кількості клієнтів.

Таким чином, технічні можливості мережі Інтернет дозволяють офіційним сайтам, порталам бути найбільш дієвою технологією в реалізації взаємодії влади з громадянами, найбільш оптимальним, швидким та економічним засобом поширення інформації про діяльність посадовців та доведення до широкої громадськості офіційної точки зору щодо соціально значимих питань. Крім того, наявність у органа державної влади повноцінного офіційного Інтернет-представництва дисциплінує владні структури, підвищує

їхній рівень відповідальності, стимулює орієнтацію на суспільство і побудову діалогу з громадськістю. З цих позицій офіційні веб-портали органів державної влади можуть розглядатися як зручні та ефективні комунікативні платформи, що призначені як для взаємодії на рівні внутрішньої аудиторії (персонал податкових органів), так і для спілкування з громадськістю та бізнесом.

Зважаючи на сучасний стан розвитку структурних елементів е-уряду в Україні, наявний досвід окремих органів державної влади та бажання наблизитись до європейських стандартів, слід наголосити на необхідності постійної державної підтримки в галузі розвитку е-урядування та процесів упровадження інформаційно-комунікаційних інновацій в органах державної влади. Наступним орієнтиром розвитку інформаційної системи державного управління в Україні є забезпечення процесу надання інтерактивних інтегрованих послуг їх отримувачам. Це – завдання наступного етапу розвитку е-урядування, що потребуватиме більш інтенсивного розвитку всіх складових е-уряду та комплексного поєднання ресурсів і напрацювань у цій галузі усіх державних інституцій.

### **Список використаних джерел**

1. Дубов Д. В. Основи електронного урядування : навч. посіб. / Дубов Д. В., Дубова С. В. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
2. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010 – 312с.
3. Міністерство доходів і зборів України: офіційний портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://minrd.gov.ua/>

**Дмитро ЯКУШЕВ**

*аспірант кафедри менеджменту та управління проектами ДРІДУ НАДУ*

### **ЗАСТОСУВАННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ СИСТЕМ: ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД**

Наявність та використання достовірної інформації, дійові методи її збирання, аналізу і подання є складовою ефективного управління у будь-якій галузі. Забезпечення дієвості державного управління у сфері охорони навколишнього природного середовища, досягнення безпечного для здоров'я людини стану довкілля та впровадження енергоефективних і ресурсозберігаючих технологій в сьогоdnішніх умовах потребує застосування екологічних автоматизованих інформаційно-аналітичних систем.

Стратегією державної екологічної політики України на період до 2020 року передбачено:

- створення до 2015 року мережі загальнодержавної автоматизованої інформаційно-аналітичної системи забезпечення доступу до екологічної інформації, що включатиме, зокрема, національну систему кадастрів природних ресурсів, реєстри викидів та перенесення забруднюючих речовин;

- до 2020 року – системи управління екологічною інформацією, відповідно до стандартів ЄС;

- створення та удосконалення до 2015 року систем автоматичного моніторингу та посилення екологічного контролю за якістю повітря;

- для забезпечення розвитку державної системи моніторингу навколишнього природного середовища, спрямованого на надання органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування і населенню своєчасної, достовірної інформації про його стан, та з метою підвищення ефективності здійснення державного контролю за дотриманням природоохоронного законодавства необхідно проаналізувати інформаційні потреби системи державного управління, створити єдину мережу спостережень, здійснити оптимізацію, модернізацію і технічне забезпечення системи моніторингу навколишнього природного середовища, вдосконалити метрологічне забезпечення проведення спостережень, інтегрувати інформаційні ресурси суб'єктів системи моніторингу і забезпечити функціонування єдиної автоматизованої підсистеми збирання, оброблення, проведення аналізу і збереження екологічних даних.

Створення та функціонування загальнодержавної екологічної автоматизованої інформаційно-аналітичної системи в Україні є пріоритетним аспектом державної влади в сфері охорони довкілля на найближче майбутнє.

Проектом постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про загальнодержавну автоматизовану інформаційно-аналітичну систему забезпечення доступу до екологічної інформації та місцевих екологічних автоматизованих інформаційно-аналітичних систем» [2] передбачено, що загальнодержавна автоматизована система екологічної інформації спрямована на:

- удосконалення інформаційного забезпечення процесу прийняття управлінських рішень;

- поліпшення інформування населення з питань охорони навколишнього природного середовища;

- забезпечення доступності та достовірності екологічної інформації що надається;

- своєчасне інформування про результати проведення екологічного аудиту та моніторингу навколишнього природного середовища;

- сприяння участі громадськості в процесі прийняття рішень з питань, що стосуються довкілля;

- розвиток інформаційної інфраструктури відповідно до сучасних вимог.

На сьогодні одержання інформації щодо стану охорони навколишнього природного середовища в Україні здійснюється відповідно до даних Державної служби статистики, даних лабораторного контролю Державної санітарно-епідеміологічної служби та даних стаціонарних постів спостережень за

забрудненням атмосферного повітря (які є лише в 53 населених пунктах України). Тому можна зауважити, що достовірність екологічної інформації в Україні сумнівна (не кажучи про оперативність отримання такої інформації) та є потреба впровадження та застосування екологічних автоматизованих інформаційно-аналітичних систем, як на державному рівні так і на регіональному та місцевому рівнях.

Проектні рішення автоматизованих систем екологічного моніторингу для більшості європейських міст в цілому схожі між собою. Основу системи екологічного моніторингу атмосферного повітря складають станції автоматизованого контролю стану атмосферного повітря, а також комплексні муніципальні лабораторії аналітичного контролю. Станції автоматизованого контролю – це стаціонарні контейнери з апаратурою безперервного контролю як метеопоказників, так і рівнів забруднення атмосферного повітря по окремим інгредієнтам. Система побудована на використанні комп'ютерної мережі для обміну інформацією і типових стаціонарних постів для отримання результатів вимірювань. Зв'язок між національними системами моніторингу здійснюється через глобальну мережу Інтернет, між центрами і постами контролю – за рахунок радіомодемного і супутникового зв'язку [1].

Екологічні автоматизовані інформаційно-аналітичні системи можуть і повинні розвиватися по європейському варіанту. Створення регіональної інформаційно-аналітичної системи моніторингу в Донецькій області, аналогічно європейським системам, дає можливість аналізувати результати виконання регіональних екологічних програм та підвищити ефективність екологічного контролю [3]. Такий досвід необхідно поширювати і в інших регіонах України.

### **Список використаних джерел**

1. Про Основні засади (стратегію) державної екологічної політики України на період до 2020 року : закон України від 21.12.2010 № 2818-VI – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2818-17>.

2. Проект постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про загальнодержавну автоматизовану інформаційно-аналітичну систему забезпечення доступу до екологічної інформації та місцевих екологічних автоматизованих інформаційно-аналітичних систем». – Режим доступу : [http://newtest.menr.gov.ua/media/files/Proekt\\_KMU.doc](http://newtest.menr.gov.ua/media/files/Proekt_KMU.doc)

3. Аверин Г. В. Создание региональной информационно-аналитической системы мониторинга в Донецкой области – первый этап разработки национальной системы экологического мониторинга Украины / Аверин Г. В., Хоруженко А. С. // MOREPROM.RU : Глобальная измерительная система ГИС-АТМОСФЕРА. – Режим доступа : <http://www.moreprom.ru/article.php?id=54>



## ЗМІСТ

### *Вступне слово*

**Сергій СЕРЬОГІН**

*ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО  
УПРАВЛІННЯ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ..... 3*

**Олег АМОСОВ**

*ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ – АЛЬТЕРНАТИВИ НЕМАЄ!..... 5*

### *Повідомлення учасників семінару*

**Олександр БУХАЛЕНКОВ**

*ДОСВІД ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ  
ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРУ ВИБОРЦІВ УКРАЇНИ..... 7*

**Марина ВАТКОВСЬКА**

*ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В  
УПРАВЛІННІ ОСВІТНЬОЮ ГАЛУЗЗЮ ДНІПРОПЕТРОВЩИНИ..... 10*

**Олексій ВІСКУБ**

*ПРОЕКТНИЙ ПІДХІД ДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ТА РОЗВИТКУ  
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ..... 13*

**Любов ГОЛОХА**

*РОЛЬ БІБЛІОТЕК В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДІЯЛЬНОСТІ  
ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ..... 16*

**Тетяна ГОНЧАРОВА**

*МЕХАНІЗМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО  
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ  
З НАДАННЯ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ..... 19*

**Валерій ДРЕШПАК**

*КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ СТВОРЕННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ  
РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ..... 23*

**Володимир ДУДНІК**

*СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ НАВЧАЛЬНИМ  
ЗАКЛАДОМ..... 27*

**Володимир ЄЖУНІНОВ**

*ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДЕРЖАВНОГО  
УПРАВЛІННЯ..... 31*

**Анастасія ЗАЙЦЕВА**

*СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ  
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ЗАСОБІВ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ І ШЛЯХИ ЇХ  
ВИРІШЕННЯ В УКРАЇНІ..... 35*

**Сергій КАНДЗІЮБА**

*СТВОРЕННЯ ЄДИНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРОСТОРУ ДЕРЖАВНОГО  
УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ..... 37*

<b>Олександр КАРПЕНКО, Віктор КАРПЕНКО</b> <i>МЕТОДИКА ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ УПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ «ГРОМАДЯНСЬКЕ СУСПІЛЬСТВО ТА НАЛЕЖНЕ ВРЯДУВАННЯ» МІЖНАРОДНОГО ФОНДУ «ВІДРОДЖЕННЯ» З НАПРЯМКУ «ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ / ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ» УПРОДОВЖ 2005 – 2013 рр...</i>	<b>41</b>
<b>Валерій КІБКАЛО</b> <i>ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....</i>	<b>50</b>
<b>Сергій КІЯН</b> <i>ЧИННИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ПОСТІЙНОГО ЗРОСТАННЯ ОБСЯГІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ.....</i>	<b>52</b>
<b>Ілона КЛИМЕНКО</b> <i>ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ УКРАЇНИ.....</i>	<b>55</b>
<b>Петро КЛІМУШИН, Вадим КРОТОВ</b> <i>УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ МОДЕЛІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗБРОЙНИХ СИЛ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПЕРЕВАГИ.....</i>	<b>57</b>
<b>Олег КРАВЦОВ</b> <i>РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАТИЗАЦІЄЮ ОРГАНІВ ВЛАДИ.....</i>	<b>60</b>
<b>Марина ЛИСЕНКО, Микита ФЕСЕНКО</b> <i>СУЧАСНІ ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОНІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД ФРАНЦІЇ ТА ВЕЛИКОБРИТАНІЇ.....</i>	<b>63</b>
<b>Ірина МАМЕДОВА</b> <i>МОДЕЛЮВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОЦІНЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ІНФОРМАЦІЙНО-ОСВІТНЬОМУ ПРОСТОРІ.....</i>	<b>67</b>
<b>Юрій МАШКАРОВ</b> <i>ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ В УКРАЇНІ....</i>	<b>69</b>
<b>Юлія МОКРЯК</b> <i>ТЕХНОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ДОСВІД КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ.....</i>	<b>72</b>
<b>Олександра НЕЛЮБІНА</b> <i>СУЧАСНІ ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД КРАЇН АЗІЇ.....</i>	<b>74</b>
<b>Юрій НЕСТЕРЯК</b> <i>СУЧАСНІ НАПРЯМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ.....</i>	<b>77</b>
<b>Олександр ОРЛОВ</b> <i>СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК СЕРЕДОВИЩЕ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ.....</i>	<b>80</b>
<b>Олена ОСТАПЧУК</b> <i>ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В МОДЕРНІЗАЦІЇ ОРГАНІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ: ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД.....</i>	<b>81</b>

<b>Ірина ПЕТРОВА, Микола ШУРКОВ</b> <i>НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА СИСТЕМИ ЗАХИСТУ БІЗНЕСУ</i> .....	<b>83</b>
<b>Володимир ПІСОЦЬКИЙ</b> <i>ВЕБ-ПОРТАЛИ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЯК КОМУНІКАТИВНІ ПЛАТФОРМИ: УКРАЇНСЬКИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД</i>	<b>86</b>
<b>Артем СЕРЕНОК</b> <i>ДОСВІД ПОЛЬЩІ У ВПРОВАДЖЕННІ Е-УРЯДУ</i> .....	<b>90</b>
<b>Галина СТАРУШЕНКО, Сергій БАЗИЛЕВСЬКИЙ</b> <i>ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО В УКРАЇНІ: ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ</i> .....	<b>94</b>
<b>Аліна СУЛТАНОВА</b> <i>СУЧАСНІ ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД США</i> .....	<b>98</b>
<b>Олександр ТИТАРЕНКО</b> <i>ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ: ПРОБЛЕМИ СТАНОВЛЕННЯ</i> .....	<b>100</b>
<b>Наталія ХАРЧЕНКО</b> <i>АНАЛІЗ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ВИЩИМ НАВЧАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ</i> .....	<b>104</b>
<b>Інна ШПОРТЮК</b> <i>УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ У ДІЯЛЬНІСТЬ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ В УКРАЇНІ</i> .....	<b>107</b>
<b>Дмитро ЯКУШЕВ</b> <i>ЗАСТОСУВАННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНО- АНАЛІТИЧНИХ СИСТЕМ: ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД</i> .....	<b>110</b>

Наукове видання

**Новітні інформаційно-комунікаційні технології  
в модернізації публічного управління:  
зарубіжний і вітчизняний досвід**  
Матеріали II науково-практичного семінару  
25 квітня 2014 р., м. Дніпропетровськ

---

Підписано до друку 29.04.2014 р. Формат 60x84 1/16  
Папір друкарський. Ум. друк. арк. 6,7. Обл. вид. арк. 6,5. Тираж 100 пр.

---

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України  
Україна, 49044, Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 29  
тел. (056) 794 58 03

Тиражування ПП Федорченко О.О.  
Україна, 49044, Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 10а, оф. 38  
тел. (056) 713 57 25