

**А. І. Неділько**асистент кафедри державного управління і права  
Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка

## КОНЦЕПЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

*У статті досліджуються основні теоретичні аспекти концепції електронного урядування. Зокрема, розглядається можливість їх застосування для вдосконалення сучасної системи публічного управління в Україні. Зазначено основні проблеми, що виникають під час реалізації електронного урядування в Україні.*

**Ключові слова:** електронне урядування, публічне управління, державне управління, концепція, управління, місцевий рівень, електронні послуги.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах інформаційного суспільства все більшого значення набувають нові концепції розвитку державного управління, які застосовують новітні технології та враховують потреби, що утворюються через розвиток телекомунікаційних систем. Саме концепція електронного урядування є однією із сучасних концепцій, на які покладені основи розвитку інформаційного суспільства, а також в ньому закріплені аспекти і передумови покращення життєвого рівня громадян та ефективного забезпечення їх потреб та надання послуг на високому рівні. Використання концепції електронного урядування забезпечить відкритість і прозорість діяльності органів влади, що, у свою чергу, підвищить рівень довіри громадян до влади, забезпечить вищий рівень ефективності та витратності на адміністрування.

В Україні електронне урядування почали впроваджувати з ухваленням Закону України «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998 р. [1]. Хоча з цього часу пройшло майже 20 років процесу реформування та досягнення значних результатів, які задовольнили в повній мірі потреби громадян, актуальним залишається питання щодо адаптації досвіду зарубіжних країн в застосуванні принципів електронного урядування у вітчизняній системі управління. Виникає потреба доопрацювання основних аспектів і механізмів електронного урядування в Україні. Необхідно зауважити, що вдосконалення системи електронного урядування на всіх рівнях влади підвищить рівень надання публічних управлінських послуг і тим самим забезпечить задоволеність громадян якістю та швидкістю надання їм послуг.

### **Аналіз останніх досліджень та публікацій.**

У вітчизняній науковій літературі питанню впровадження концепцій електронного урядування приділили значну увагу в своїх дослідженнях та публікаціях такі науковці, як О.І. Архипська, О.А. Баранов, М.Г. Ватковська, Н.В. Грицяк, О.П. Голобуцький, М.С. Демкова, І.П. Лопушинський, Л.О. Матвейчук, І.М. Олійченко та інші. Важливий внесок у дослідження проблем та можливостей розвитку роблять фахівці Організації Об'єднаних Націй, зокрема вони визначають індекси розвитку електронного урядування у світі.

**Мета статті.** Головна мета статті полягає в розгляді концепції електронного урядування як одного з елементів удосконалення вітчизняної системи публічного управління.

**Виклад основного матеріалу.** Л.О. Матвейчук визначає електронне урядування як форму організації державного управління, яка шляхом широкого застосування новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій забезпечує якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, надання повного комплексу державних послуг для всіх категорій громадян та суб'єктів господарювання [8].

У «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» зазначено, що електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [1].

Перш за все для ефективного дослідження питання модернізації чинної системи електронного врядування необхідно проаналізувати основні проблеми у функціонуванні та реалізації принципів електронного врядування, розробити етапи, механізми та принципи впровадження й розвитку нормативно-правового, організаційно-методологічного, інформаційно-технічного, кадрового та фінансово-матеріального забезпечення процесу створення системи електронної взаємодії органів влади та громадян [7].

На нашу думку, великим кроком у закладенні основних принципів електронного урядування в Україні стала Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 13.12.2010 року [7] та Концепція розвитку електронних послуг в Україні від 16.11.2016 року [4]. Однак ці Концепції не вирішили всіх проблем, тому на сьогодні існують не вирішені раніше питання, основними з яких є: стандартизація електронних адміністративних послуг; впровадження електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб у державних інформаційно-телекомунікаційних системах; формування єдиного підходу до запровадження електронного документообігу та електронної взаємодії державних і місцевих органів влади тощо.

Впровадження електронного урядування є складним процесом, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу правових, організаційних і технологічних проблем.

У сучасному українському суспільстві діяльність органів державної влади трансформується в бік якісних змін шляхом використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій. Новітні інформаційно-комунікаційні технології – це сукупність сучасних електронних технічних засобів і програмного забезпечення, а також організаційних форм і методів їхнього застосування в інформаційній роботі, спрямованій на ефективне використання інформаційних ресурсів. В органах державної влади новітні інформаційно-комунікаційні технології подані не тільки засобами інформатизації на основі комп'ютерів, різними методами вирішення завдань, але й принципово новими формами діяльності цих структур.

Схвалена Концепція розвитку електронних послуг в Україні року достатньо повно регламентує механізм розвитку системи надання електронних послуг, який відповідає всім сучасним потребам інформаційного суспільства;

відповідно до даної концепції буде розроблено єдину інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру [4].

Громадяни України з кожним роком все активніше освоюють сучасні інформаційно-комунікативні технології, використовують їх в особистому, громадському та професійному житті, впроваджують у бізнес-процеси, що дозволяє оптимізувати часові та матеріальні витрати, та тим самим допомогти збільшити їх ефективність. Тому зацікавленість громадян у реалізації концепції електронного урядування також постійно зростає, адже на сьогодні основні елементи концепції електронного урядування уже починають діяти. Створюють портали, де громадяни можуть переглядати необхідну їм інформацію та оформлювати заявки. Але більшість створених систем працює не повноцінно, а також виникає проблема зручності доступу в кожному системі.

Незважаючи на таку активність та зацікавленість суспільства у якнайшвидшому та ефективному впровадженні концепції електронного урядування в систему державного управління, необхідно зауважити, що державні установи та організації досить повільно реагують на зростання запитів суспільства стосовно використання у своїй діяльності сучасних інформаційно-комунікативних, зокрема мережевих, технологій, що дають змогу покращити та прискорити процес взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання. Такій ситуації сприяє недостатність фінансування органів державної влади, особливо на місцевому рівні; складність узгодження інформаційних систем, які були введені в експлуатацію в різний час та мають суттєві відмінності у своїй архітектурі та протоколах обміну інформації і даних; обмеженість можливостей систем електронного документообігу, недостатній рівень знань щодо основних характеристик та позитивних наслідків впровадження електронного урядування серед службовців державних установ та організацій, представників місцевого самоврядування та й самих громадян. Ситуацію також ускладнює погана координація суб'єктів, зацікавлених у впровадженні інструментів електронного урядування, відсутність дієвих механізмів контролю у сфері електронного урядування та інформатизації, а також відсутність загальноприйнятих стандартів щодо впровадження та оцінювання рівня розвитку електронного урядування.

Окремою проблемою є низький рівень комп'ютерної грамотності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, нестача закладів, здатних інформувати населення щодо переваг і можливостей електронного урядування, а також забезпечити якісну підготовку та підвищення кваліфікації відповідних кадрів тощо [5].

Також необхідно зазначити, що поряд із дефініцією «електронне урядування» застосовують такі поняття, як «електронний уряд» та «електронні послуги», які є складовими елементами чинної концепції. Г.Г. Почепцов зазначає, що електронний уряд – це не просто система надання державою та її органами послуг (у тому числі й відповідної інформації) громадянам на основі їх активної взаємодії за допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, а передусім модернізація самого процесу державного управління відповідно до нових умов суспільного розвитку [7, с. 398]. У свою чергу, електронні послуги передбачають надання в електронній формі урядової інформації, програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем, отримання громадянами різних довідок і документів.

Електронні послуги займають важливе місце у функціонуванні електронного урядування, від якості їх надання залежить зв'язок між державою та громадянами, ефективність всієї концепції та вдовolenість суспільства загалом.

Спеціалісти та науковці у сфері реалізації електронного урядування виділяють від трьох до п'яти стадій розвитку електронних послуг (онлайн-послуг), зокрема в документах ООН найчастіше наводиться така класифікація стадій розвитку електронних послуг.

**Перша**, найпростіша стадія розвитку онлайн-послуг передбачає висвітлення на урядових сайтах інформації щодо політики їхньої діяльності, принципів управління, структури, контактної інформації, правил та правових засад їх функціонування, режиму роботи та видів послуг, які вони надають. Також там можуть розміщуватися новини державних установ та міститися посилання на інші електронні ресурси.

**Друга** стадія зрілості онлайн-послуг характеризується досконалою односторонньою комунікацією або наявністю найпростіших видів двостороннього зв'язку державного органу та громадян. На таких ресурсах передбачена можливість завантаження бланків заяв або форм для

подальшого друку та замовлення громадянами державних послуг послуги офлайн, програвання відео- та аудіофайлів, вибору мови представлення інформації. Окремі сайти з цієї категорії дають змогу відправити електронну заявку на отримання певної послуги в офлайн-режимі.

**Третьою** стадією зрілості онлайн-послуг є так звані трансакційні послуги. На цій стадії державні сайти забезпечують двосторонню комунікацію з громадянами, даючи їм змогу в тому числі замовляти й отримувати певну інформацію щодо державної політики, програм і правил, здійснювати онлайн ряд фінансових та нефінансових операцій, зокрема це отримання сертифікатів, ліцензій, дозволів на певну діяльність, подача декларацій, сплата податків тощо). Враховуючи характер здійснюваних операцій, на цьому етапі розвитку онлайн-послуг на сайтах державних органів вже реалізовані деякі форми електронної аутентифікації особи.

На **четвертій** стадії розвитку урядові сайти кардинально змінюють концепцію свого функціонування, переорієнтовуючись на активний обмін інформацією та даними з громадянами із широким залученням інтерактивних інструментів взаємодії по всій горизонталі та вертикалі влади. Державні органи через свої сайти надають громадянам повний спектр типових та індивідуальних послуг, залучають їх до активної участі в управлінні, надаючи для цього повноцінні можливості та інструменти [6, с. 194-196].

Відповідно до цієї класифікації сайти наших державних органів перебувають на першій-третьій стадіях розвитку онлайн-послуг, що детермінується складним комплексом таких факторів, як обсяги асигнувань на розвиток електронного урядування в даному регіоні та державному органі, віддаленість від адміністративного центру, зацікавленість керівників та особиста мотивація посадових осіб різного рівня, вміння та навички державних службовців, рівень їх загального навантаження, гнучкість організаційної та управлінської структури тощо.

Отже, удосконалення чинної концепції електронного урядування в Україні позитивно вплине на проведення ряду реформ в українському суспільстві та розбудови соціальної держави з урахування громадської думки, що загалом знизить навантаження на державні органи. Тобто ефективне функціонування електронного урядування допоможе вдосконалити систему публічного управління, зокрема на місцевому рівні.

Українське суспільство потребує від держави надання ефективних, швидких та якісних послуг, і в цьому аспекті найкраще підійде застосування принципів електронного урядування, переведення максимальної кількості адміністративних послуг в електронний формат, що уже активно застосовується багатьма країнами. Саме такі зміни підвищать ефективність, якість та швидкість роботи центрів надання адміністративних послуг, адже це скоротить черги, розвантажить працівників, зменшить витрати на утримання, надасть ряд інших переваг. Тому вдосконалення та продовження застосування концепції електронного урядування необхідне для подальшого розвитку публічного управління в Україні.

**Висновки та пропозиції.** Ефективність та рівень розвитку системи публічного управління залежить від низки чинників, але особливе місце у формуванні цієї системи відіграють загальноприйняті концепції та їх застосування в країні. Україна позиціонує себе як сервісну державу, тобто в публічному управлінні надання послуг громадянам перебуває на високому рівні, але в цій характеристиці необхідно враховувати фактор розвитку інформаційних технологій, якщо декілька років тому громадяни стояли в чергах у різні державні структури та приватні організації, сьогодні вони можуть не виходячи з дому вирішити низку необхідних їм питань. А для того щоб забезпечити максимальну комфортність та доступ громадян до інформації та ресурсів, необхідно на державному рівні закріпити принципи функціонування електронних систем та кабінетів. Для цього треба розробити дієве та перспективне впровадження нових інноваційних підходів до вирішення даної проблеми, що пропонує концепція електронного урядування. Концепція електронного урядування ефективно діє в багатьох країнах світу та підтримує системи публічного управління в країнах, адже публічне управління, по суті, більш наближене до громадян, ніж державне управління.

#### Список використаної літератури:

1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / [О.А. Баранов та ін.] ; за ред. А.І. Семенченко. – К., 2009. – 16 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dki.org.ua>.
2. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр>.
3. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250 р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.
4. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-р>.
5. Абраменко Ю.Ю. Зарубіжний досвід е-урядування та проблеми його імплементації в Україні / Ю.Ю. Абраменко, І.А. Чикаренко // Публічне адміністрування: теорія та практика : електронний збірник наукових праць. – 2009. – Вип. № 2(2). – 2009. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayyupi.pdf>.
6. Гонюкова Л.В. Основні напрями співпраці влади та громади і необхідні для цього умови / Л.В. Гонюкова // Державне управління: удосконалення та розвиток. – № 3. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dynayka.com.ua/?op=1&z=819>.
7. Марченко В.В. Модернізація механізму електронного урядування в органах виконавчої влади України / В.В. Марченко // Науковий вісник публічного та приватного права. – 2016. – № 3. – С.152–156.
8. Матвейчук Л.О. Електронне урядування: правовий аспект /
9. Л.О. Матвейчук // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 9. – С. 85-88.
10. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика : [навч. посіб.] / Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. – К. : Знання, 2006. – 663 с.

**Недилько А. И. Концепция электронного управления как элемент совершенствования системы публичного управления**

*В статье исследуются основные теоретические аспекты концепции электронного управления. В частности, рассматривается возможность их применения для совершенствования современной системы публичного управления в Украине. Указаны основные проблемы, возникающие при реализации электронного управления в Украине.*

**Ключевые слова:** электронное управление, публичное управление, государственное управление, концепция, управления, местный уровень, электронные услуги.

**Nedilko A. I. The concept of E-government as an element of improving the public administration system**

*The article studies the main theoretical aspects of the concept of electronic control. In particular, the possibility of their application for improving the modern system of public administration in Ukraine is being considered. The main problems arising in the implementation of e-government in Ukraine are indicated.*

**Key words:** E-government, public administration, public administration, concept, management, local level, electronic services.