

Ч-01

Частина 1. ВСТУП ДО КУРСУ. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

Ч-02

Частина 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Ч-03

Частина 3. ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Ч-04

Частина 4. ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-05

Частина 5. ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-06

Частина 6. МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-07

Частина 7. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

Ч-08

Частина 8. ІТ-АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-09

Частина 9. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖІНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-10

Частина 10. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Ч-11

Частина 11. ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Ч-12

Частина 12. СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ, ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-13

Частина 13. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-14

Частина 14. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-15

Частина 15. ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

## РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

частина



Київ • 2017

ISBN 978-966-2214-78-9



9 789662 214789



Публікація підготовлена за підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва в рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується Фондом Східна Європа та Фондом InnoVABridge спільно з Державним агентством з питань електронного урядування України.

Програма EGAP спрямована на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що допомагають вдосконалити якість врядування, покращують взаємодію влади та громадян та сприяють соціальним інноваціям в Україні.

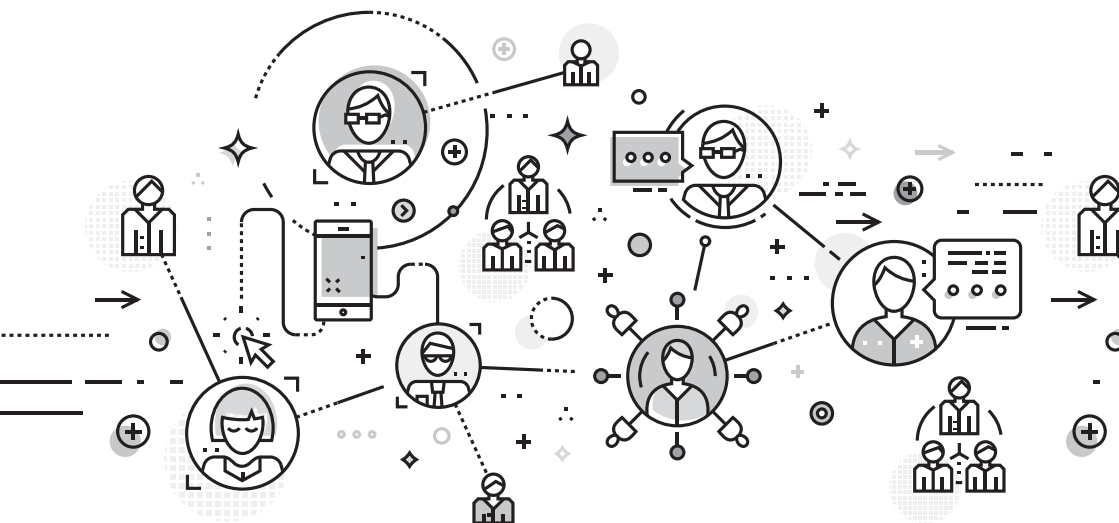
Більше про програму EGAP: [egar.in.ua](http://egar.in.ua)

ЕЛЕКТРОННЕ  
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА  
ДЕМОКРАТІЯ  
Навчальний посібник у 15 частинах

# РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

частина

7



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління  
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

#### **Рецензенти**

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

**Частина 7:** Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / [С. А. Чукут]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито питання: концепції е-регіон, е-місто, електронне урядування на місцевому рівні, електронне урядування на регіональному рівні, електронні адміністративні послуги на місцевому рівні тощо. Розглядаються основні засади та кращі вітчизняні і зарубіжні практики впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій та бізнесу, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

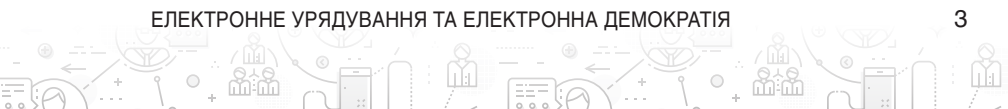
© Міжнародна благодійна організація  
«Фонд Східна Європа», 2017

© С. А. Чукут, 2017



# ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	<b>4</b>
<b>1. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ В УКРАЇНІ</b> .....	<b>7</b>
1.1. Поняття «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон» .....	7
1.2. Розвиток електронного урядування на регіональному рівні в Україні.....	9
1.3. Досвід упровадження електронного урядування в містах Львів та Вінниця.....	15
1.4. Основні напрями розвитку електронного урядування в місті Києві .....	19
Висновки .....	25
Запитання для самоконтролю .....	26
Рекомендована література.....	26
<b>2. КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ</b> .....	<b>30</b>
2.1. Австралія.....	30
2.2. Франція .....	37
2.3. Швейцарія .....	45
2.4. Об'єднані Арабські Емірати .....	50
Висновки .....	54
Запитання для самоконтролю .....	55
Рекомендована література.....	56
<b>ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	<b>60</b>
<b>ГЛОСАРИЙ</b> .....	<b>63</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	<b>64</b>
<b>ПРИМІТКИ</b> .....	<b>70</b>



# ВСТУП

*Актуальність* вивчення теми розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях під час підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування (публічних службовців) з питань електронного урядування (е-урядування) та електронної демократії (е-демократії) пояснюється тим, що вони мають діяти відповідно до сучасних вимог і світових тенденцій у сфері публічного управління та адміністрування. Ефективна реалізація державної політики щодо розвитку е-урядування передбачає узгоджену взаємодію всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування, громадян та бізнесу.

Головне гасло 21 сторіччя – «від локального до загального» або, в іншому формулюванні, – «дій локально, думай загально» є напрочуд актуальним щодо ефективного розвитку е-урядування. Упровадження е-урядування протягом останнього десятиліття засвідчило, що розвивати е-урядування лише «згори» – на центральному, загальнодержавному рівні – не є ефективним. Як засвідчує досвід країн-лідерів у сфері е-урядування, для успішного впровадження електронних ініціатив необхідно об'єднати зусилля центральних і місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування, громадян і бізнесу. Без місцевої ініціативи, підтриманої відповідними нормативно-правовими актами «згори», не можливий рух вперед до розвитку е-урядування.

У межах курсу цей модуль дозволяє отримати необхідні знання для розуміння сутності процесів, які відбуваються на місцевому та регіональному рівнях упровадження е-урядування та вміння з використання набутих знань у практичній діяльності, а також ознайомитися з кращими світовими практиками в цій сфері і підходами з їх подальшого застосування в умовах України. Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Електронна демократія: основи та стратегії реалізації», «Електронні послуги», «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Доступ до публічної інформації», «Електронна взаємодія органів публічної влади», «Технології розвитку електронного урядування та електронної демократії».

*Метою* цієї частини навчального посібника є ознайомлення тих,



хто навчається, з основними засадами та кращими практиками розвитку е-урядування на місцевому та регіональному рівнях і сприяння їм в частині отримання навичок щодо вирішення прикладних завдань з їх запровадження у практику роботи органів публічної влади.

Вивчення матеріалів цієї частини забезпечить тим, хто навчається, отримання таких компетентностей: здатність організовувати та розробляти заходи щодо впровадження е-урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування, зокрема на місцевому та регіональному рівнях; здатність розробляти стратегічні документи розвитку е-урядування на регіональному і місцевому рівнях.

Результатами вивчення має стати набуття відповідних:

*знань*: основних засад розвитку е-урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні; кращих зарубіжних практик впровадження е-урядування на рівні регіону (штату, провінції) та міста; сучасних міжнародних тенденцій щодо розвитку е-урядування на рівні міста та регіону;


*умінь*: визначати напрями розвитку е-урядування на регіональному і місцевому рівнях; розробляти конкретні заходи з впровадження е-урядування у різних сферах публічного управління та адміністрування на місцевому та регіональному рівнях.

Структура тематичного модуля передбачає проведення лекцій та практичних занять.

При вивченні модуля необхідно виконати такі *завдання*: розглянути та проаналізувати основні засади розвитку е-урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні; ознайомитися з кращими зарубіжними практиками та розвитком е-урядування на місцевому рівні на прикладі міста Києва та діяльності Київської міської державної адміністрації; послідовно виконати запропоновані практичні завдання та завершити навчання виконанням індивідуального навчально-практичного завдання у вигляді аналітичної записки та пропозицій щодо вдосконалення впровадження е-урядування в конкретному органі влади чи органі місцевого самоврядування (за своїм місцем роботи).

Публічним службовцям, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання запровадження кращих зарубіжних і вітчизняних практик у діяльність органів публічної влади з урахуванням своєї специфіки.

Студентам рекомендуємо детальніше ознайомитися з проблемами та шляхами їх подолання у сфері розвитку е-урядування на місцевому



та регіональному рівнях. Доцільно звернути увагу на міжнародний досвід та вітчизняні практики. Особливу увагу потребують питання залучення громадян та зацікавлення їх у використанні можливостей е-урядування, а також вирішення проблем з цифровою (інформаційною) нерівністю найбільш вразливих громадян.

# 1. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ В УКРАЇНІ

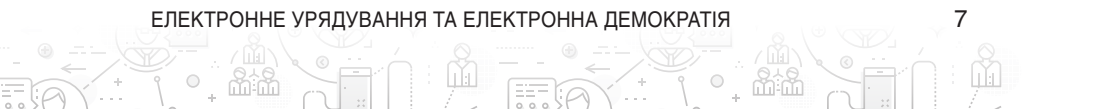
Упровадження е-урядування на місцевому та регіональному рівнях передбачає створення якісно нових форм організації діяльності місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з центральними органами влади та між собою, з громадянами та бізнесом шляхом надання доступу до публічної інформації, державних інформаційних ресурсів, електронних адміністративних послуг, залучення громадян до процесу вироблення і прийняття управлінських рішень в містах та регіонах за допомогою сучасних ІКТ.


## 1.1. Поняття «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон»

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) обумовив введення в широкий обіг таких понять як «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон». Зокрема, це пов'язано з тим, що місто виступає лакмусовим папірцем для всіх нововведень щодо розвитку електронного уряду на загальнодержавному рівні, а надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу, а також залучення їх до процесу прийняття управлінських рішень, безпосередньо знаходить своє втілення саме на місцевому рівні, через взаємодію громадян і бізнес-структур з місцевими органами влади і органами місцевого самоврядування<sup>1</sup>.

Існують два основні підходи до розгляду впровадження електронного урядування на місцевому рівні, які окреслилися у термінах «смарт-сіті» (розумне місто) та «е-місто».

Якщо на думку одних дослідників, смарт-сіті (розумне місто) – це поняття, що безпосередньо пов'язується з автоматизацією життєдіяльності міста, навіть його роботизацією<sup>2</sup>, то у розробників European Smart Cities кардинально інший підхід до розуміння сутності поняття






«розумне місто». На їхню думку, «розумне» місто – це місто, яке ефективно використовує всю доступну інформацію для кращого розуміння і контролю своїх функцій та оптимального використання наявних ресурсів, у тому числі людських ресурсів<sup>3</sup>.

Електронне місто – це форма організації життєдіяльності (функціонування) міста з використанням сучасних ІКТ, що включає в себе такі основні складові: електронну адміністрацію, електронну участь та електронні послуги<sup>4</sup>.

Для ефективного розвитку електронного міста необхідно забезпечити вирішення питань, пов'язаних з:

- нормативно-правовим забезпеченням розвитку електронного урядування на місцевому рівні;
- розбудовою необхідної інфраструктури електронного урядування на рівні міста;
- безпечним містом;
- ефективним функціонуванням Центрив надання адміністративних послуг, в тому числі надання е-послуг;
- створенням реєстру територіальної громади;
- налагодженням засобів спільної роботи і системи е-документообігу;
- належним функціонуванням офіційного веб-сайту (порталу) міста та його наповнення;
- підтримкою громадських ініціатив;
- е-петиціями та участю громадян у виробленні та прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні;
- інформатизацією міських галузей та розвитком галузевого е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо);
- запровадженням муніципальної картки;
- забезпеченням доступу до відкритих даних;
- відкритим та громадським бюджетом міста;
- використанням соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Під «електронним регіоном» розглядається єдина інфраструктура автоматизованої інформаційної системи міжвідомчої взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування області



з громадянами та суб'єктами господарювання на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян та суб'єктів господарювання<sup>5</sup>.


## 1.2. Розвиток електронного урядування на регіональному рівні в Україні

У 2010 році Дніпропетровською та Одеською областями успішно реалізовано пілотний проект упровадження технологій електронного урядування згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01 березня 2010 р. № 360-р «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування», головною метою якого було відпрацювання єдиних стандартів обміну електронними документами. У подальшому формат обміну було затверджено наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20 жовтня 2011 р. № 1207 «Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади. Формат електронного повідомлення», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 15 листопада 2011 р. за № 1306/20044.

Одним із головних стратегічних результатів реалізації програм та проектів інформатизації в області стало створення технічної, технологічної, організаційної та кадрової бази для запровадження пілотного інноваційного проекту з електронного урядування за світовими стандартами «Електронний регіон» для подальшого поширення на всеукраїнському рівні.

Впровадження в Дніпропетровській області програмно-апаратного комплексу електронної взаємодії центрів надання адміністративних послуг, адміністративних органів, дозвільних органів, суб'єктів господарювання та громадян «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг» є одним з ключових проектів «Електронного регіону». Розширення системи відбувається за рахунок підключення новоутворених об'єднаних територіальних громад.

З 2002 року в області розробляють та успішно впроваджують регіональні програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» (кожна триває три роки). У рамках реалізації завдань програм



створено системну ІТ-інфраструктуру виконавчих органів та органів місцевого самоврядування, яка забезпечує ефективне впровадження проєктів інформатизації та електронного урядування.

Основними завданнями регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 роки<sup>6</sup> є нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми; розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів; упровадження технологій е-урядування в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону; підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем.

За результатом виконання завдань і заходів: усі райдержадміністрації та районні ради області мають бути підключеними за виділеними каналами до мультисервісної регіональної корпоративної мережі на швидкості на менш 20 мб/с; райдержадміністрації та райради підключені до регіональної системи електронного документообігу, кількість користувачів якої складає понад 700 працівників органів місцевої влади та місцевого самоврядування, а база даних склала понад один мільйон електронних образів документів. У 2017–2019 роках заплановано приєднання до регіональної системи електронного документообігу всіх сільських та селищних рад.

Наразі розроблено проєкт регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2017–2019 роки.

Успішно реалізується проєкт «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» – [www.e-services.dp.gov.ua](http://www.e-services.dp.gov.ua)



## ДНІПРОПЕТРОВСКА ОБЛАСТЬ ПРОЕКТ «ЕЛЕКТРОННИЙ РЕГІОН»



**СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ:**

- Ефективність управління областю
- Сприяння розвитку бізнесу та залученню інвестицій
- Доступність та прозорість послуг для громадян



### ОРІЄНТОВНА ВАРТІСТЬ ПРОЕКТУ - 151 млн грн

БЮДЖЕТ	РОКИ				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЕРЖАВНИЙ*	22,0	25,0	25,0	15,0	15,0
МІСЦЕВИЙ:	15,0	18,0	10,0	5,0	5,0
Інші джерела	5,0	7,0	3,0	1,0	1,0

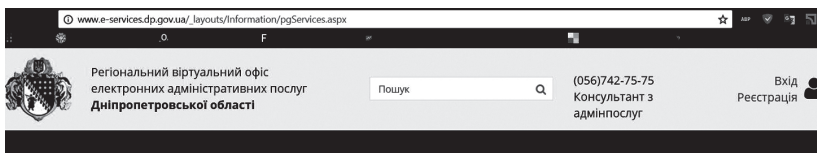
\* Вказує лише на величину обсягу та комплексність запланованих витрат до проекту. Усього між'урядів та обласного рівня

Операційні цілі, що відповідають Комплексній стратегії розвитку Дніпропетровської області до 2015 року:

- Сучасні світові стандарти управління регіоном
- Прозора та відкритою влада
- Лідерство у наукових галузях та випереджаючі темпи зростання
- Відкритість до інвестицій, надійність у співробітництві
- Європейські стандарти освіти, медицини та соціального захисту
- Активне місцеве самоврядування
- Ліквідація інформаційної нерівності

### ЕКСПЕРТИ ТА МІЖНАРОДНІ ПАРТНЕРИ

Рис. 1. Проект «Електронний регіон» Дніпропетровська область



Перелік усіх послуг (Додатково: подання документів онлайн) Всього: 271

Послуга	Тип	Центр	Категорія	Суб'єкт	Спосіб Особисто	подання Онлайн	документів Поштою	Оплата
Анулювання документу дозвільного характеру Переглянути	Адміністративна послуга	ЦДАД м. Періотравенськ	Санітарне та епідемічне благополуччя, ветеринарна медицина	АО Управління Держпродспоживслужби в м.Періотравенську	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Безоплатно
<b>Отримати</b>								
Анулювання експлуатаційного дозволу оператору літучих судів (об'єкти), які займаються виробництвом авіаційних продуктів, підконтрольних Держпродспоживслужби в м.Періотравенську, та для агропродовольчих ринків Переглянути	Адміністративна послуга	ЦДАД м. Періотравенськ	Санітарне та епідемічне благополуччя, ветеринарна медицина, Природокористування та екологія, Техногенна безпека	АО Управління Держпродспоживслужби в м.Періотравенську	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Безоплатно
<b>Отримати</b>								
Взяття на облік безхозяйного нерухомого майна Переглянути	Адміністративна послуга	ЦДАД Новоносівського району	Нерухомість	АО Відділ з Державної реєстрації бізнесу та речових прав на нерухоме майно Новоносівської райдержадміністрації	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	безоплатно
<b>Отримати</b>								
Взяття на облік безхозяйного нерухомого майна	Адміністративна послуга	ЦДАД Тонанківського району	Нерухомість	АО Сектор державної реєстрації речових прав на нерухоме майно Новоносівської райдержадміністрації	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Адміністративна послуга надається безоплатно

Рис. 2. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області


До бази даних віртуального офісу внесена повна інформація про послуги та дозвільні документи.

У Дніпропетровській обласній державній адміністрації також впроваджено ініціативу «Відкритий бюджет», де можна у відкритому доступі ознайомитися з усіма видатками та доходами бюджету Дніпропетровської області (з трансфертами).



Рис. 3. Видатки та доходи бюджету Дніпропетровської області

Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки<sup>7</sup> спрямована на запровадження технологій електронного урядування та електронної демократії в діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Вінницької області, а також вирішення завдань переходу до орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися, поповнювати їх та обмінюватися ними, передбачає можливість для кожної людини повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяти суспільному розвитку, забезпечуючи при цьому підвищення якості життєдіяльності.



Програма визначає комплекс пріоритетних завдань з телекомунікаційного та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування області для забезпечення інформаційних потреб громадян, суспільства та держави, сприяння соціально-економічному розвитку регіону шляхом упровадження сучасних та перспективних інформаційних технологій в усі сфери життєдіяльності регіону.

Основними завданнями Програми на 2016–2018 роки є:

- нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми;
- упровадження технологій е-урядування та е-демократії в місцевих органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону;
- розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів;
- підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем.

Слід відзначити, що відповідні регіональні програми розвитку електронного урядування також були розроблені і затверджені у Одеській (Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е – ОДЕЩИНА», «е – ODESA REGION»)) та Волинській областях.

Спостерігається позитивний досвід окремих регіонів України в сфері створення регіональних (міських) порталів адміністративних послуг, таких як у м. Вінниця (з 2008 року), м. Львів, м. Луцьк, м. Івано-Франківськ та Дніпропетровська область (з 2010 року), міста Київ, Харків та Одеська область (з 2011 року).

### 1.3. Досвід впровадження електронного урядування в містах Львів та Вінниця

Наразі майже всі ініціативи з розвитку е-урядування на місцевому рівні є переважно ініціативою місцевих рад, громадян та бізнесу, що активно шукають шляхи та способи залучення коштів на фінансування цих проєктів.

Дослідженням розвитку е-урядування на місцевому рівні в Україні займається Коаліція неурядових організацій у складі ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, ВГО «Громадянська мережа «ОПОРА» та Transparency International Україна, за підтримки Програми розвитку ООН в Україні та фінансової підтримки Європейського Союзу. Ними було здійснено моніторинг рівня впровадження та розвитку інструментів електронного урядування в 100 найбільших містах України. Протягом моніторингу експертною групою проєкту було оцінено рівень розвитку офіційних веб-сайтів та систем електронного документообігу органів місцевого самоврядування, а також організацію діяльності Центрив надання адміністративних послуг міст України.

Найбільших успіхів у сфері впровадження е-урядування досягли такі міста, як Вінниця, Славутич, Дніпро; цікавим є досвід Києва, Львова, Луцька, Харкова та ін.

**Львів** є одним із лідерів впровадження е-урядування на місцевому рівні. Офіційний веб-портал Львівської міської ради – [www.city-adm.lviv.ua](http://www.city-adm.lviv.ua)

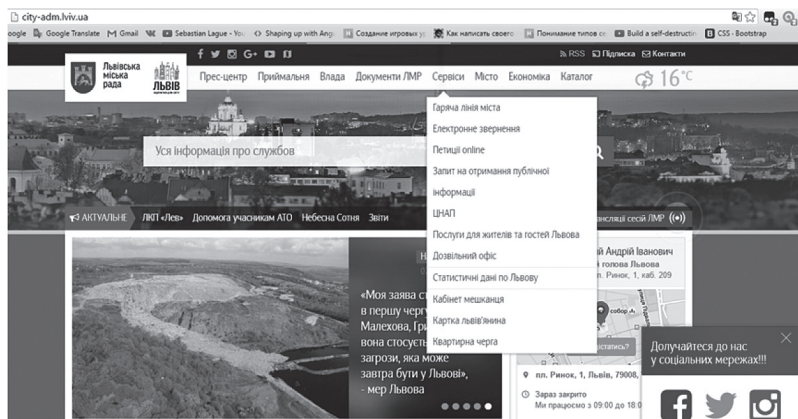


Рис. 4. Офіційний веб-портал Львівської міської ради

Перевагою Львова стала система БанкID. Сьогодні у Львові можна отримати послуги БанкID через два українські банки – «ПриватБанк» і «Ощадбанк».

Зупинимося більш детально на розгляді *Картки львів'янина* – персоналізованої електронної картки, яка дозволяє швидше і зручніше користуватися сервісами міста.

Подібні картки запроваджуються в багатьох містах України і є важливим елементом впровадження е-урядування на місцевому рівні.

Першими Картку львів'янина отримують учасники антитерористичної операції. Насамперед, Картка львів'янина містить найважливіший для учасників антитерористичної операції набір послуг. Згодом, до неї будуть додаватися нові можливості. При замовленні соціальної допомоги від міста зникне потреба надавати паспорт, ідентифікаційний номер, довідку про склад сім'ї (Ф-2), посвідчення учасника антитерористичної операції, довідку про доходи членів сім'ї (ДФС), відомості про заборгованість за комунальні послуги (окрім випадків, коли ці послуги надаються не міськими, а приватними чи державними структурами, з якими не укладено меморандуму про співпрацю).

Для спрощеного замовлення соціальних пільг, за допомогою Картки, необхідно звернутися до найближчого Центру надання адміністративних послуг м. Львова або однієї з «Єдиних приймань» Управління соціального захисту Львівської міської ради для замовлення низки послуг.

Картка надає можливість здійснити замовлення адміністративних послуг та отримати доступ до електронних сервісів на Інтернет-порталі **Особистий кабінет мешканця** ([egov.city-adm.lviv.ua](http://egov.city-adm.lviv.ua)). На Інтернет-порталі громадянин може:

- зареєструвати електронне звернення до виконавчих органів Львівської міської ради;
- записатись на прийом до посадовця;
- створити запит довідки про несудимість (МВС);
- створити запит довідки про доходи (ДФС).

Також, на Інтернет-порталі є можливість замовити низку адміністративних послуг.

Замовити послуги чи отримати доступ до них можна на порталі [egov.city-adm.lviv.ua](http://egov.city-adm.lviv.ua). Для цього необхідно увійти, скориставшись

інструментом ОЩАДБАНК BANKID і ввести необхідну інформацію, яка вказана на Картці львів'янина. Якщо громадянин бажає покращити свої навички користування комп'ютером та навчитись користуватись Особистим кабінетом мешканця, можна пройти безкоштовний курс навчання комп'ютерної грамотності у Львівському міському центрі соціальних служб у межах програми «Вікно можливостей», попередньо записавшись за телефоном.

Карткою львів'янина можна користуватись як платіжною картою «Ощадбанку» (оплачувати покупки, поповнювати рахунок на мобільному телефоні, знімати гроші з банкомата тощо). Замовити Картку львів'янина можна безкоштовно, звернувшись у Центр надання адміністративних послуг. З собою необхідно мати чотири базові документи (оригінали документів):

- паспорт громадянина України (обов'язковий документ);
- ідентифікаційний персональний номер (обов'язковий документ);
- посвідчення учасника антитерористичної операції або інший документ, який підтверджує участь у АТО (обов'язковий документ);
- фотокартка 3x4 см (обов'язковий документ).

Місто Вінниця має цікавий досвід впровадження електронного урядування. Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки, затверджена рішенням міської ради від 23.01.2015 року № 1989, була розроблена з метою реалізації заходів, спрямованих на впровадження інформаційних технологій та розвиток інтегрованої системи муніципального управління, покращення розуміння потреб клієнта, спрощення процедури отримання і надання послуг у різних сферах завдяки використанню технологій та інструментів електронного управління<sup>8</sup>.

Зокрема, протягом 2015 року впроваджено ряд нових актуальних електронних послуг та сервісів для громадян міста на офіційному сайті міської ради.

Прозорість та відкритість використання коштів бюджету міста забезпечено створенням сервісів представлення розподілу міського бюджету у зручній наочній формі у розділі «Відкритий бюджет м. Вінниця» сайту та на «Мапі коштів Вінницької громади» мапи міста.

Звернутись з ініціативою, проханням, клопотанням чи вимогою звернути увагу влади на проблемне питання громадяни можуть, ско-



роставшись сервісом електронних петицій, адресованих міській раді, на офіційному сайті Вінницької міської ради – <http://www.vmr.gov.ua/>.




Рис. 5. Офіційний сайт Вінницької міської ради

Для зручності розрахунку вінничанами розміру податку, на сайті міської ради створено новий сервіс «Калькулятор місцевого податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки». Крім цього, визначити зону розташування об'єкта оподаткування тепер можна за зональною схемою нарахування податку на мапі міста.

Дізнатись про проведення ремонтних робіт відповідними міськими службами громадяни мають можливість за допомогою нового сервісу «Календар планових робіт» на «Мабі звернень громадян міста Вінниці».

Розширено перелік послуг, які надаються в електронному вигляді через «Персональний кабінет громадянина» – наразі в режимі онлайн вінничани можуть отримати 25 адміністративних та інших послуг. Також на сайті «Прозорий офіс» міської ради громадянам надано можливість скористатись актуальними електронними сервісами надання онлайн-послуг державними органами. Це витяги





з державного земельного кадастру, електронні сервіси Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України, подання в режимі онлайн заяви на призначення субсидії.


#### 1.4. Основні напрями розвитку електронного урядування в місті Києві

Київ є одним з лідерів серед міст України за рівнем розвитку е-урядування. Серед основних досягнень у впровадженні електронного урядування в Києві можна виділити створення Єдиного інформаційного простору територіальної громади міста Києва, що забезпечує передачу інформації та документообіг в окремих установах та у системі загалом, створення АРМ (автоматизованого робочого місця) депутата та керівника, що дозволяє оперативно приймати рішення. Для населення організована робота таких веб-порталів як Медичний портал міста Києва та офіційний портал адміністративних послуг міста.

Розвиток е-урядування в Києві розпочався з впровадження електронного документообігу в виконавчих органах влади міста та організації їх електронної взаємодії<sup>9</sup>.

Завданнями із забезпечення розвитку е-урядування на місцевому рівні в Києві<sup>10</sup> є:

- забезпечення захисту прав громадян на доступ до державної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема шляхом створення спеціальних центрів (пунктів) надання інформаційних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання послуг;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господа-



рування в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;

- надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;
- забезпечення передачі і довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

Базовим документом з упровадження е-урядування в місті на сьогодні є Комплексна міська програма «Електронна столиця» на 2015–2018 роки.

Були визначені такі напрями впровадження е-урядування в Києві:

- створення міського дата-центру для обробки даних «Регіональний центр електронного урядування «Електронна столиця»;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи «Електронний архів міста Києва»;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи прийняття рішень у сфері фінансів;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи «Мобільне робоче місце депутатів та керівників (АРМ керівника)»;
- створення інформаційно-аналітичної системи «Єдиний медичний простір»;
- формування нормативно-правової бази, що регламентує порядок використання, зберігання та збору інформації<sup>11</sup>.

Протягом 2015–2017 рр. запроваджено багато нових проектів у цій сфері. У місті працює офіційний веб-портал адміністративних

послуг Києва, що надає послуги як в режимі онлайн, так і у центрах надання адміністративних послуг, що розташовані в районних міських державних адміністраціях.

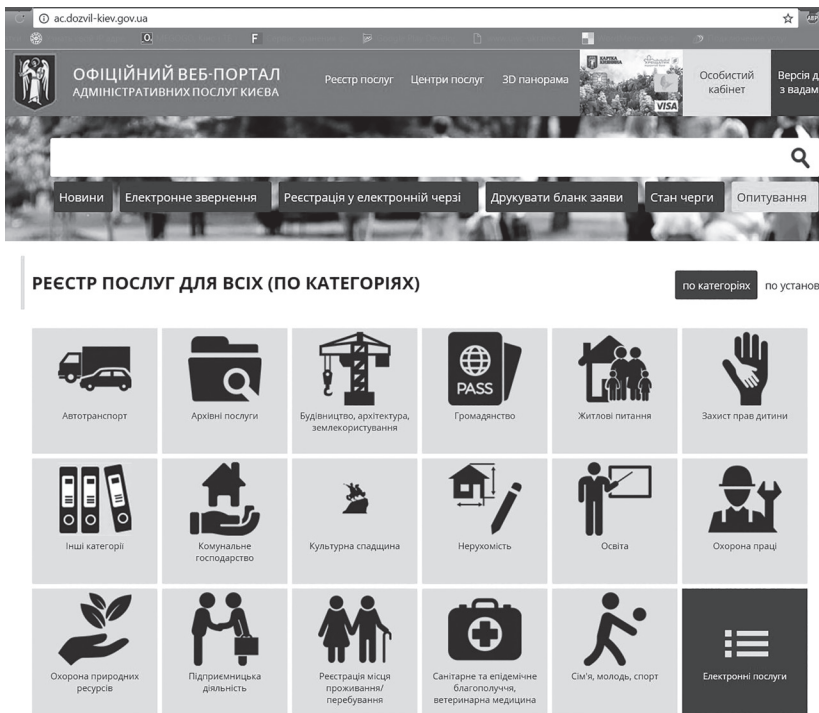


Рис. 6. Офіційний веб-портал адміністративних послуг Києва

Надання адміністративних послуг через веб-портал позитивно вплинуло на саму якість послуг, через їх спрощення.

Основними перевагами використання веб-порталів є значне заощадження коштів на утримання державних службовців, що надавали данні послуги, швидкість та зручність отримання послуги, значне спрощення процесу, прозорість виконання та надійність системи.

Також у місті вже працює медичний портал (рис. 7), де можна знайти інформацію про медичні заклади міста та перелік всіх послуг, що вони надають, можна здійснити пошук необхідних ліків у аптеках онлайн.

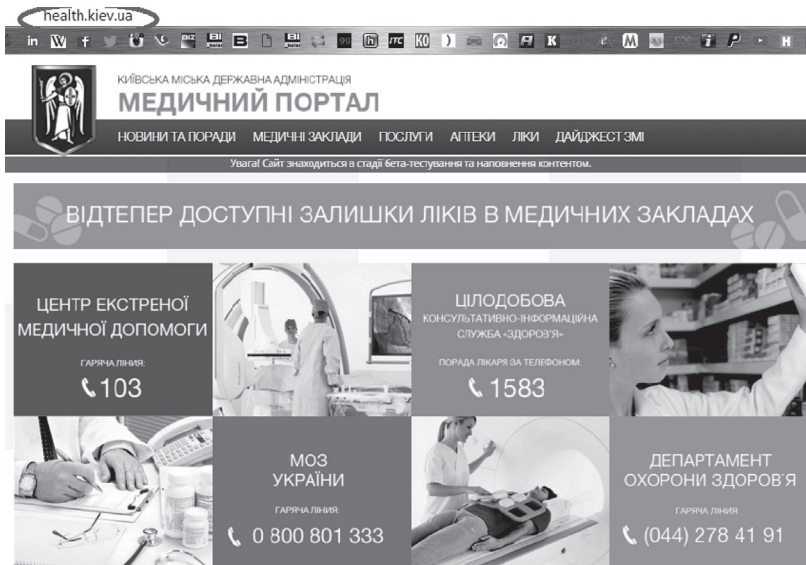


Рис. 7. Медичний портал міста Києва

Вже створено Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва, що об'єднує державні установи та реалізує електронний документообіг як внутрішній, так і зовнішній.

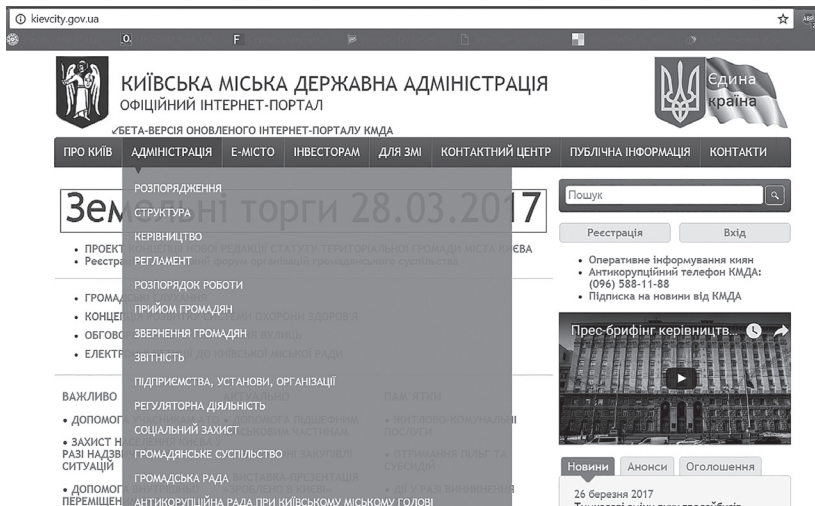


Рис. 8. Офіційний інтернет-портал КМДА

Надзвичайно успішним і важливим проектом Київської міської державної адміністрації щодо налагодження взаємодії з громадськістю є «Контактний центр міста Києва 1551».

https://1551.gov.ua

**КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**  
**КБУ «Контактний центр міста Києва 1551»**

ГОЛОВНА ПРО НАС ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР БАЗА ЗНАНЬ

1 Опишіть суть звернення, додайте фото та місце розташування проблеми  
**Залишити звернення**

2 Звернення буде опрацьовано та надіслано до підрозділів КМДА відповідно до їх компетенції  
**Перевірити виконання**

3 Номер звернення: Рік: 2017  
**Перевірити виконання**

Email: Пароль: Забули пароль? Реєстрація **Увійти**

АБО **КАРТКА КИЯНИНА**

1 Правила подання звернень 1 Терміни обробки звернень 1 Докладніше про реєстрацію

Інтерактивна карта звернень Карта відновлення комунальних послуг

**Шановні кияни!**  
 З 12:00 до 13:00 триватиме онлайн-трансляція "прямої лінії" за участю директора КП "Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району міста Києва" Солодуха Андрія Миколайовича  
 Чекаємо на Ваші дзвінки за номером: 15-51

21.03.2017 "Прямий зв'язок з київською міськ...

**Останні звернення, що надійшли**


	26 Березня 2017	Г-6894
	Незадовільна температура опалення бульвар Лесі Українки, 13	
	26 Березня 2017	І-1557
	Укладання та ремонт асфальтного покриття вулиця Набережно-Хрещатицька, 35	
	26 Березня 2017	Г-6893
	Стан зливосточних систем проїжджих частин та тротуарів вулиця Кайсарова, 2	
	26 Березня 2017	Р-3643

Рис. 9. Контактний центр міста Києва 1551

Усю необхідну інформації щодо проблем і стану їх вирішення в місті Києві можна віднайти на цьому веб-сайті.

Цей проект цікавий тим, що громадянин може не лише отримати необхідну інформацію, але самому подати інформацію про проблему і вона буде оприлюднена на веб-сайті, а також зазначено стан розв'язання цієї проблеми зі сторони відповідальних осіб.

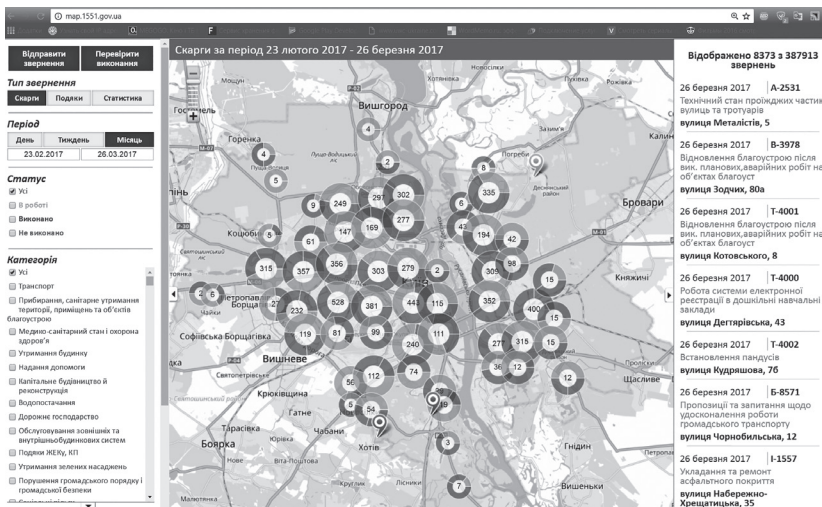


Рис. 10. Карта звернень громадян міста Києва 1551

Крім того, важливим для залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень на міському рівні є використання інструменту електронних петицій.

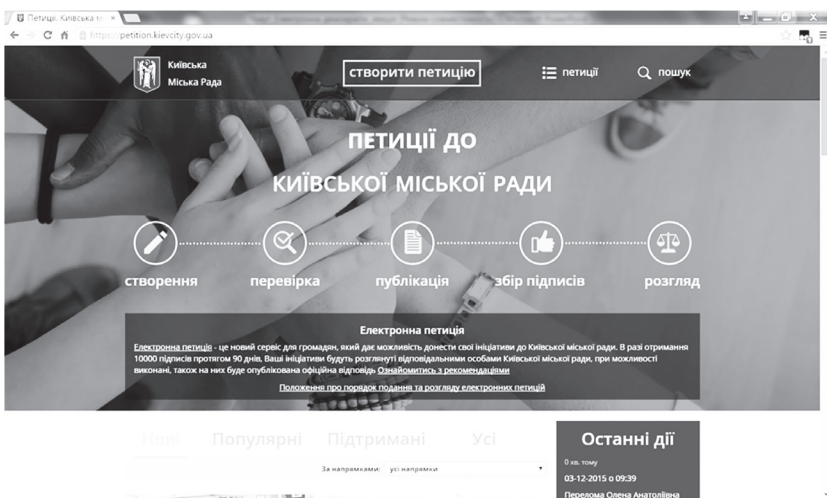


Рис. 11. Електронні петиції до Київської міської ради



## Так виглядає сторінка е-петицій у дії:

The screenshot shows the website <https://petition.kievcity.gov.ua/petitions/?tp=2&cn=-1>. It displays three petitions:

- Publication 07-12-2015:** "За проведення збору підписів громади міста Київ щодо переведення Києво-Печерської лаври з Московського у Київський патріархат." (11804 signatures collected, 0 remaining).
- Publication 11-11-2015:** "Зробити Київ дружнім та безбар'єрним для всіх категорій громадян." (8617 signatures collected, 1383 remaining).
- Publication 09-11-2015:** "Автомати для збору батарейок, енергозберігаючих ламп, ртутних градусників, пластикових пляшок." (7454 signatures collected, 2546 remaining).


On the right side, there is a list of petitions that have expired or are in progress, including:

- 10-12-2015 01:36: Шевченко Олександр Едуардович підписав(ла): Обustrоювання наземних переходів замість підземних.
- 10-12-2015 01:33: Чайковська Ольга Вадимівна підписав(ла): За проведення збору підписів громади міста Київ щодо переведення Києво-Печерської лаври з Московського у Київський патріархат.
- 10-12-2015 01:32: Мухерія Дмитрій Михайлович підписав(ла): Добудування проїзду під швехопроводом на станції Коронаві дачі.
- 10-12-2015 01:31: Малица Оксана Олегівна підписав(ла): Капітальний ремонт даху, утеплення фасадів будівлі спеціалізованої школи з позитивним ввечернянням підземних парків.

Рис. 12. Електронні петиції до Київської міської ради

## Висновки

1. Тенденція останніх років щодо розвитку електронного урядування в містах України є вкрай позитивною, не зважаючи на складну економічну та політичну ситуацію.
2. Важливим для ефективного впровадження е-урядування на місцевому рівні є розробка та прийняття необхідного нормативно-правового забезпечення.
3. На регіональному та місцевому рівнях успішно запроваджуються різноманітні електронні адміністративні послуги.
4. Необхідно більш ефективно використовувати наявні кадрові та матеріальні ресурси при впровадженні електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях.



5. Важливою також є синхронізація процесів адміністративної реформи, насамперед децентралізації та деконцентрації, з розвитком електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях.

### **Запитання для самоконтролю**

1. Як можна охарактеризувати стан розвитку електронного урядування на місцевому рівні в Україні?
2. Чи відповідає нормативно-правове забезпечення електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні сучасним вимогам?
3. Які перешкоди заважають ефективно впроваджувати електронне урядування на місцевому та регіональному рівнях?
4. Як можна отримати громадянину електронну адміністративну послугу у своєму місті?
5. Яке призначення Картки мешканця?
6. Які міста в Україні є лідерами з впровадження з електронного урядування?
7. За чиєю ініціативою відбувається розвиток електронного урядування на місцевому рівні?
8. Чи можуть самі громади успішно розвивати електронне урядування задля власних інтересів?
9. Чи може досвід впровадження електронного урядування в місті Києві бути застосованим в інших містах України?


### **Рекомендована література**

1. European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
2. Hollis L. Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis / Leo Hollis (2015) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://citiesaregoodforyou.com/about/>



3. Інтернет-портал міської ради Дніпропетровська. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.dniprorada.gov.ua](http://www.dniprorada.gov.ua)
4. Кращі практики з електронного урядування в Дніпропетровській області: звіт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.eef.org.ua/attachments/article/375/egovreport\\_3\\_0.pdf](http://www.eef.org.ua/attachments/article/375/egovreport_3_0.pdf)
5. Офіційний інтернет-портал Київської міської державної адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.kievcity.gov.ua](http://www.kievcity.gov.ua)
6. Офіційний сайт Вінницької міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/>
7. Про електронні цифрові підписи: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 29.11.2013 р. № 2174. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
8. Про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації): розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 р. № 1930. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
9. Про затвердження Міської цільової програми з технічного захисту інформації в місті Києві на 2012-2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. №601/6837 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
10. Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. №602/6838 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
11. Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

- від 28.12.2012 р. № 2368. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
12. Про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва»: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.03.2013 р. № 304. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
  13. Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
  14. Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки у м. Вінниці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTechnologies/ShowContent.aspx?ID=17>
  15. Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web\\_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y](http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y)
  16. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>
  17. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е - ОДЕЩИНА», «е - ODESA REGION») [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://iac.odessa.gov.ua/services/programi\\_ta\\_zv\\_ti/](http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/)
  18. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.e-services.dp.gov.ua](http://www.e-services.dp.gov.ua)
  19. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації / С.А. Чукут // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації: матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 груд. 2015 р.). –

- 
2015. – С. 181–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
20. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С.А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 92 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
21. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді; за заг. ред. І.С. Куспляк, А.О. Серенок. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.

## 2. КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

Для розуміння сутності процесів, що відбуваються у сфері е-урядування на місцевому та регіональному рівнях, необхідно розглянути та проаналізувати відповідні кращі зарубіжні практики. Досвід найбільш успішних з них стане в нагоді для подальшого вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні. Згідно з даними ООН «United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development»<sup>12</sup>, країни-лідери з впровадження електронного урядування розташувалися таким чином (табл. 1).

Розглянемо найбільш цікаві практики впровадження електронного урядування на місцевому і регіональному рівні в таких країнах-лідерах, як Австралія і Франція, Швейцарії, а також в Об'єднаних Арабських Еміратах. Досвід цих країн є цікавим для України, враховуючи їх відповідні темпи розвитку.

### 1.1. Австралія

В Австралії існує 3 рівні влади – місцева, штатів та федеральна. Федеральний уряд несе відповідальність за загальну систему оподаткування та економічні питання і такі питання національної ваги, як національна безпека, комунікації та добробут. А також надає послуги та збирає податки, за рахунок чого фінансує владу штатів та місцеву владу. Органи місцевого самоврядування несуть відповідальність за прийняття рішень з місцевих питань, до яких, зокрема, належать питання розташування дорожніх знаків і управління рухом, бібліотеки і збір сміття. Місцеві органи влади збирають податки у вигляді ставок, зборів і штрафів, оплати послуг, які вони надають, а також отримують фінансування від штату і федерального уряду.

На рівні штату громадяни частіш за все користуються такими




Таблиця 1

## Країни-лідери з впровадження електронного урядування

World e-government leaders with very high E-Government Development Index (EGDI) levels

Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7
New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19
Israel	Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very high	20
Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21
Italy	Europe	0.8696	0.8126	0.6469	0.7764	Very high	22
Lithuania	Europe	0.8261	0.8717	0.6262	0.7747	Very high	23
Bahrain	Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very high	24
Luxembourg	Europe	0.7174	0.7750	0.8190	0.7705	Very high	25
Ireland	Europe	0.7246	0.9218	0.6602	0.7689	Very high	26
Iceland	Europe	0.6232	0.8940	0.7814	0.7662	Very high	27
Switzerland	Europe	0.6014	0.8579	0.7980	0.7525	Very high	28
United Arab Emirates	Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very high	29



онлайн послугами: отримання водійських прав, австралійський бізнес-портал, електронна медицина, електронне оподаткування, онлайн послуги державних перевезень, електронні вибори (формування в електронному вигляді списків виборців), замовлення документів онлайн (пенсійні посвідчення, свідоцтво про народження тощо). На місцевому рівні частіш за все громадяни користуються запитами на: онлайн послуги відпочинку, послуги з соціального забезпечення, електронне законодавство, електронні комунальні сервіси (електронне замовлення вивезення сміття, ремонту доріг, отримання дозвільних документів), онлайн платежів податків та зборів, пошук роботи.

Нещодавно в Австралії відбувся запуск окремого бета-сайту оновленого порталу електронного уряду, призначеного для зворотного зв'язку з громадянами – для збору відгуків та пропозицій про зручність нового порталу. Це показує те, що державі не байдужі думки та комфорт громадян, тобто Австралія працює над вдосконаленням е-сервісу.

Ще у 2003 р. було створено портал уряду штату Квінсланд<sup>13</sup>, що відповідає всім сучасним вимогам до розвитку електронного урядування на регіональному рівні. Він передбачає як активну участь громадян в цьому процесі, так і якісне надання е-послуг, які розподілені за 18 категоріями: транспорт, освіта і навчання, батьки і родина, зайнятість і робота, підтримка спільноти, уряд Квінсланду, здоров'я, навколишнє середовище, невідкладна допомога і безпека, для людей з обмеженими можливостями, ваші права, поліція і законодавство, молодь, дім і господарство, бізнес і промисловість, спорт і мистецтво, піклування про літніх людей, послуги для корінного населення Австралії (рис. 13).

На даному порталі налагоджено зворотній зв'язок з громадянами та бізнесом. Існує можливість залишати свої відгуки, побажання. Найбільш популярні запити розміщені одразу на першій сторінці (рис. 14).

Найбільш популярними серед громадян є пошук роботи, оновлення водійських прав, зміна адреси проживання, запит на Senior Card (аналог пенсійного посвідчення), пошук урядової інформації, плата за штрафи. Цей портал є класичним прикладом е-міста. Цікавим є те, що інформація на даному порталі доступна не лише англійською мовою.

У 2001 році створено сайт міста Сідней<sup>14</sup>, де можна знайти різноманітну інформацію стосовно діяльності міської влади та отримати

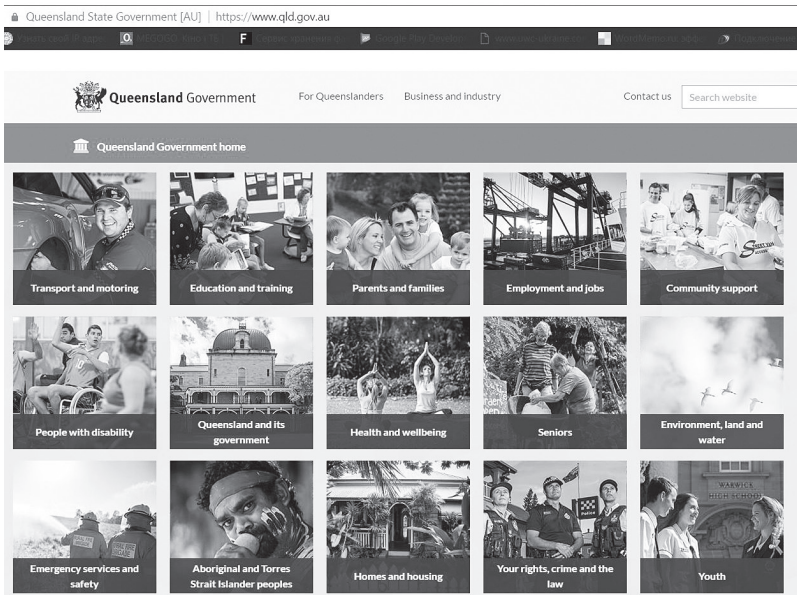


Рис. 13. Смарт-сервіс: портал уряду штату Квінсланд

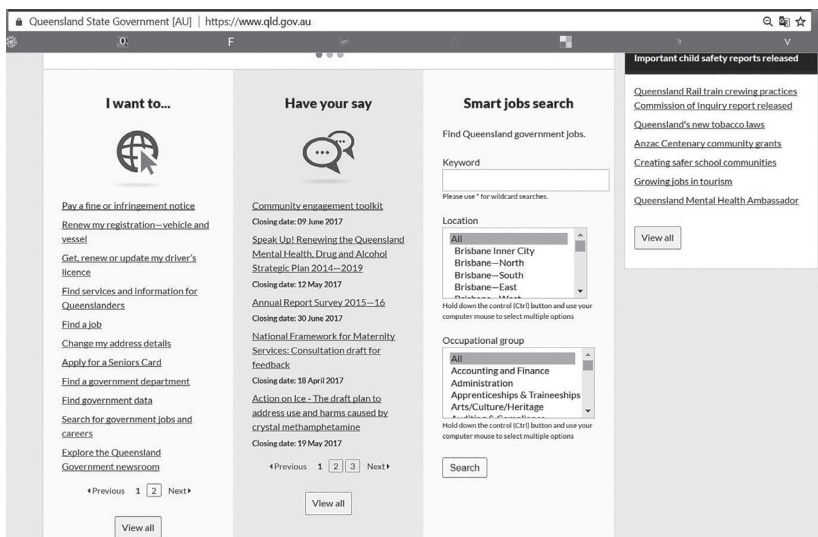


Рис. 14. Уряд Квінсланду <https://www.qld.gov.au/>



необхідні е-послуги. Для зручності користувачів, вся інформація розділена за таким категоріями: повсякденне життя, місця для відвідувань, навчання, спільнота (послуги), бізнес, розвиток, бачення майбутнього міста, міська рада Сіднея. Цікаво подається інформація для споживачів, яка розпочинається фразою «Я хочу...», у такий спосіб безпосередньо заохочуючи та мотивуючи людину користуватися цим веб-сайтом.

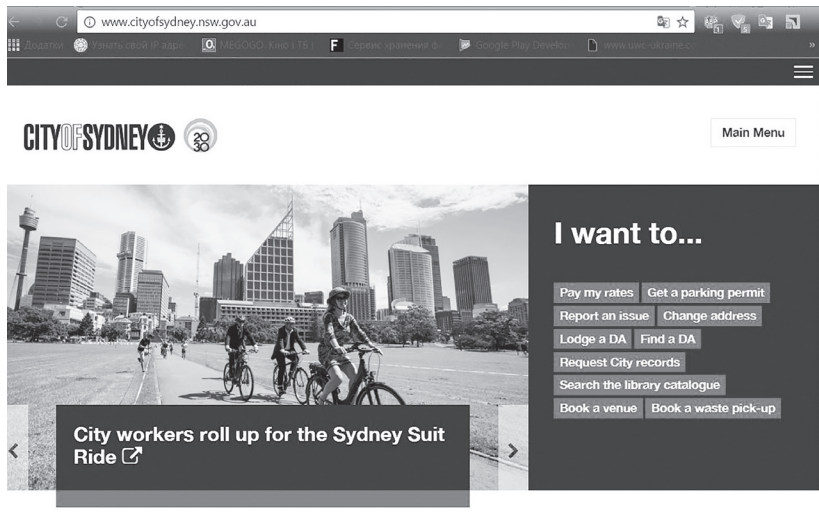


Рис. 15. Офіційний веб-сайт Сіднея

Класичним прикладом е-міста є портал міста Брісбейн, який було створено міською радою у 2005 р. – <https://www.brisbane.qld.gov.au/> (рис. 16).

Основними послугами цього порталу є онлайн оплата послуг, робота з бібліотеками міста, онлайн заповнення паперів для участі в тендерах, написання скарг до міськради, онлайн написання запитів на отримання сертифікацій, довідок міських служб тощо, зворотний зв'язок з міською радою тощо. Цікавим є те, що міська рада Брісбейну не обмежилася одним урядовим порталом. Беручи до уваги сучасні тенденції, створено акаунти в таких популярних соціальних мережах, як Twitter, Facebook, YouTube та Instagram. Це показує, що мерія Брісбейну зацікавлена в контакті з громадянами, особливо в залученні молоді. На акаунті в Instagram міська рада розміщає фото різноманітних цікавих подій, що привертає до них увагу та залучає молодь до поширення даної інформації та участі в певних подіях, проектах уряду, ініціативах тощо (рис. 17).



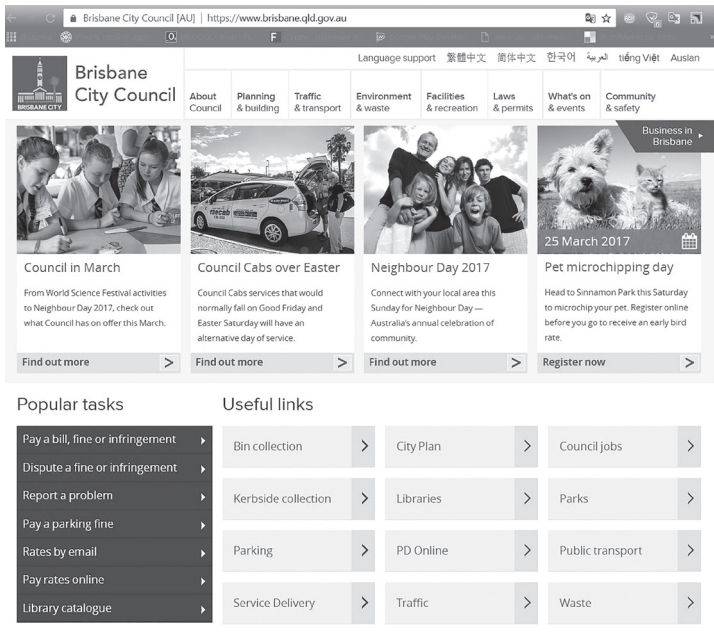


Рис. 16. Портал міста Брісбейн

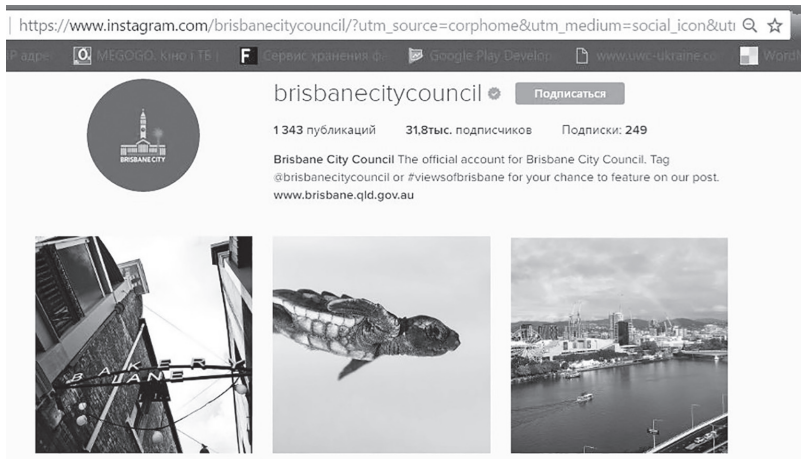


Рис. 17. Офіційний акаунт мерії міста Брісбейн

У Facebook мерія – <https://www.facebook.com/BrisbaneCityCouncil/> – має понад 77 тис. вподобань, що свідчить про значну популярність цього каналу комунікації з мешканцями Брісбейну.

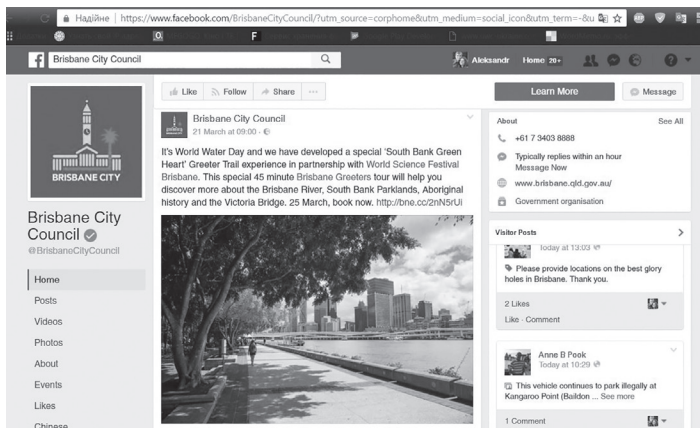


Рис. 18. Сторінка у Facebook мерії міста Брісбейн

Цікавим є досвід розвитку е-урядування у невеликих містах Австралії. Яскравим прикладом є місто Девонпорт (штат Тасманія, населення – 22 700 осіб).

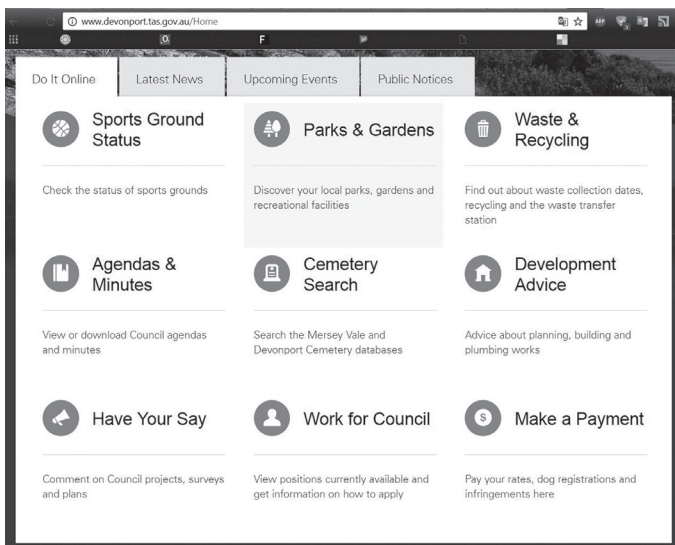



Рис. 19. Веб-сайт мерії міста Девонпорт



На веб-сайті міста Девонпорт є можливість переглянути новини міста, інформацію про різноманітні події, замовити послуги, написати відгук. Запити розділені на такі категорії: оплати, робота в уряді (інформація про наявні вакансії), сміття та переробка, поради в розвитку (будівництво і т.д.), спорт, парки та сади, урядові програми. Окремою категорією виведений пошук та замовлення місця на кладовищі<sup>15</sup>.

Основним показником ефективності е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Безумовно, будучи лідером в сфері е-урядування, в Австралії є значна кількість е-послуг, що знаходяться на 4 фазі зрілості. Усі послуги структуровані за життєвими епізодами, адже як показує міжнародна практика, така структуризація є найбільш зручною в користуванні. Не зважаючи на велику територію, можна стверджувати, що Австралія є гарним прикладом реалізації е-міст та штатів.

## 2.2. Франція

У Франції створена система локальних державних послуг ServicePublic Local, яка забезпечує можливість використання на рівні систем регіональних і місцевих органів влади інформації з офіційного урядового порталу Service-Public.fr.

**www.service-public.fr** – офіційний урядовий портал, створений у 2001 році, відновлений в 2009 й вдосконалений в 2015 році. Цей портал знаходиться у підпорядкуванні Управління нормативно-правової та адміністративної інформації (Dila). Портал містить посилання на 11 тис. адміністративних послуг (рис. 20).

Service-public.fr має 10 основних рубрик:

1. Документи – громадянство: цивільного стану, паспорт, вибори, посвідчення особи;
2. Родина: допомога багатодітним сім'ям, народження, шлюб, дитячий садок, шкільне навчання;
3. Соціальне здоров'я: медичні картки, безробіття, літні люди, люди з обмеженими можливостями.
4. Робота: працевлаштування, вихід на пенсію, випробувальний термін, відставка, контракт, конкурс;



Рис. 20. Офіційний урядовий портал Service-Public.fr

5. Житло та домогосподарство: вид на проживання, житлова допомога, дозвіл на будівництво, соціальне житло, оренда;
6. Транспортна мережа: водійські права, технічний контроль, правопорушення на транспорті;
7. Гроші: іпотека, податки, страхування, борги, споживання;
8. Юстиція: відомості про судимість, юридична допомога, скарга;
9. Іноземці: вид на проживання, збір всієї родини, доказ проживання;
10. Розваги: туризм, полювання, рибальство, домашні тварини.

Популярні Інтернет-послуги: інтернет-зміна адреси та свідоцтво про народження.

Портал надає доступ до персоналізованої версії: «mon.service-public.fr» (створений на початку 2009 року) – «мій власний публічний сервіс», що дозволяє громадянину здійснити адміністративні дії онлайн, використовуючи свій власний пароль.



Service-Public.fr  
Le site officiel de l'administration française

Рис. 21. Портал «Мій власний публічний сервіс»

Портал, відповідно до потреб зареєстрованого користувача надає таку інформацію та послуги:

- Новини: короткі щоденники, документи, «Звернення уваги на:» нових регламентаціях, нових службах, запропонованих адміністрацією, найближчих термінах виконання певних нововведень.
- «Дізнатися про права і про обов'язки»: 25 тематичних документів або профілей, які спрямовують до корисного змісту (керівництво та практичні картки, актуальна інформація в ЗМІ, веб-сайтах або рубрики місць, довідкові тексти). Інформація щодо необхідних дій для створення підприємства, щодо регламентації роботи, щодо державних контрактів та податкової системи.
- «Виконувати дії онлайн»: необхідні бланки і модулі розрахунку;
- «Найближчі контакти»: тематичні записники дозволяють ідентифікувати громадського співрозмовника щодо обговорення певної процедури або інформувати про проект. Вказуючи район, споживач може отримати точні координати найближчих служб (координати, розклад, веб-сайт і електронну пошту);
- «Доступ до важливої документації»: колективні договори, нормативні тексти, ключові цифри, допомога

підприємствам, ділова своєчасність, дати головних комерційних демонстрацій тощо.

<http://annuaire.service-public.fr> – отримання доступу до місцевих послуг (адреси громадської приймальні, поштові адреси, години роботи, телефони й номери факсів, веб-сайти) – натиснувши на мапі Франції чи за допомогою пошукової форми.



Рис. 22. Доступ до місцевих послуг – [annuaire.service-public.fr](http://annuaire.service-public.fr)

На сайті [vosdroits.service-public.fr](http://vosdroits.service-public.fr) надається інформація та форми для оформлення посвідчення особи або електронного паспорта. Паспортні додатки обробляються місцевою владою або місцевими відділеннями центрального уряду (префектура / Sous Préfecture). Статус запиту на отримання посвідчення особи або електронного паспорта можна простежити на цьому сайті.

Головним порталом **Парижа** є <http://www.paris.fr/>. На цьому порталі знаходяться у вільному доступі всі е-послуги для громадян. Загальноміський веб-портал столиці Франції поєднує можливості сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та потреб членів територіальної громади через організацію системного багаторівневого об'єднання різних ресурсів та сервісів, що надаються органами влади та забезпечує максимальні можливості доступу громадян до інформації та послуг через Інтернет, що створюється працівниками виконавчих органів у процесі роботи автоматизованих систем веб-порталу (календар подій, пені політичні рішення та багато інших) і дає можливість налаштувати електронний зворотний зв'язок з громадянами.

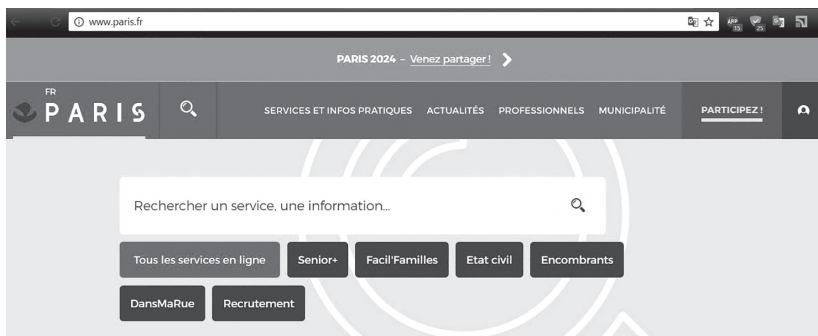


Рис. 23. Портал міста Парижа

На порталі є можливість отримати такі е-послуги для громадян:

- Онлайн заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть;
- Подання заявки на соціальне житло, оновлення заявки чи зміна;
- Отримання інформації про Раду Парижа, дебати та дискусії;
- Отримання фінансової підтримки та пільг: у галузі освіти, медицини, сім'ям у випадку раптової втрати доходів, для підтримки сімей в їх витратах електроенергії та / або газу, пенсіонерам тощо;
- Надання інформації про розміщення точок доступу до Wi-fi по всьому місту;
- Оплата рахунків онлайн;
- Отримання карток на житлову парковку;
- Відправлення запиту на видалення графіті;
- Інформація про стажування в Мерії;
- Інформація про дитячі садки та навчальні заклади міста;
- Перелік корисних номерів для громадян;
- Надання інформації про культурні заходи, що проходять в місті;
- Доступ до онлайн бібліотек тощо.



Цікавим є портал міста Марселя – <http://www.marseille.fr/>



Рис. 24. Портал міста Марселя

Заслугує на увагу Портал електронних послуг (<https://www.marseilleservices.fr/>), які надаються громадянам міста.



Рис. 25. Портал електронних послуг міста Марселя



До основних е-послуг, які доступні в Марселі, належать:

- Спортивно-оздоровчий каталог послуг для громадян;
- Соціальна книга онлайн;
- Оформлення та запис дітей до дитячих садочків чи навчальних закладів;
- Запис для оформлення біометричного паспорта;
- Заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть;
- Повідомлення про зміну адреси проживання;
- Пошук роботи;
- Реєстрація у виборчих списках;
- Отримання дозволу на будівництво.

Також є посилання на [www.marseille.fr/siteculture/jsp/site/Portal.jsp](http://www.marseille.fr/siteculture/jsp/site/Portal.jsp) – культурний портал: проведення виставок, відвідування музеїв, культурних центрів, придбання квитків тощо.

Заслуговує на увагу також портал міста Ліон – <http://www.mon.lyon.fr/>.



Рис. 26. Портал міста Ліона

З метою полегшення життя громадянам, мерія Ліона перенео сла деякі муніципальні дії в онлайн. Цей веб-простір надає змогу користуватися е-послугами 24 години на добу 7 днів на тиждень.

Серед основних е-послуг в Ліоні, варто зазначити такі:

- Можливість створення свого власного особового рахунку та користування ним в будь-який зручний час;
- Подання заявки онлайн;
- Запит певної інформації;
- Можливість робити пропозиції місцевому уряду щодо корегування певних дій з їхнього боку;
- Сигналізувати про проблему;
- Можливість створювати загальний адміністративний документ;
- Подання заяви про втрачений предмет;
- Подання прохання очистити стіни на будівлі від графіті.

Цей список постійно збагачується новими можливостями онлайн або інтегруванням дій онлайн, вже запропонованих урядом Ліону.

Також діє ще один веб-портал Ліону <http://www.lyon.fr/>

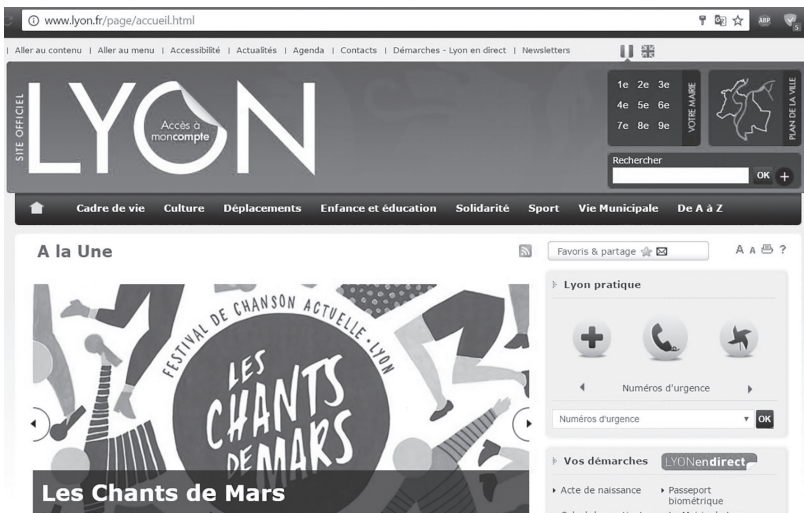


Рис. 27. Веб-портал міста Ліона

Тут можна знайти такі послуги, як:


- Спортивно-оздоровчий каталог послуг для громадян;
- Соціальна книга онлайн;
- Оформлення та запис дітей до дитячих садочків чи навчальних закладів;
- Запис для оформлення біометричного паспорта;
- Заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть;
- Повідомлення про зміну адреси проживання;
- Пошук роботи;
- Реєстрація у виборчих списках;
- Отримання дозволу на будівництво.

Така організація впровадження електронного урядування на місцевому рівні створює продуктивні умови для підвищення якості надання адміністративних та інших послуг органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими бюджетними установами, їх посадовими чи службовими особами, а також іншими суб'єктами міста, які згідно із законом уповноважені здійснювати владні (виконавчі та розпорядчі) функції. Це, у свою чергу, робить життя мешканців міста більш зручним та простим, заощаджує час.

### 2.3. Швейцарія

Швейцарія за державним устроєм є конфедерацією і на її прикладі ми бачимо розвинуту форму децентралізації публічного управління. Швейцарія складається з кантонів, які, у свою чергу, формуються з громад. Кожна з адміністративних одиниць формує власний бюджет і розпоряджається ним.

У січні 2007 року Федеральна рада (Сім членів Виконавчої ради, та глава держави) представили національну стратегію електронного урядування<sup>16</sup>. Ця національна стратегія є частиною «Стратегії Ради Федерації з інформаційного суспільства в Швейцарії». Вона була розроблена в тісній корпорації з кантонами і муніципалітетами, під керівництвом головного федерального управління ІТ. Це створює основу для співробітництва Конфедерації, кантонів і муніципалітетів з досягнення спільних цілей у цій сфері.



Стратегія спрямована на те, щоб бізнес і населення могли здійснювати взаємодію з владою в електронному форматі. Влада, у свою чергу, модернізує свої власні бізнес-процеси. Фінансування проектів не завжди є пропорційним, а, скоріш, базується на тому, хто отримує більшу частину прибутку від реалізації проекту. Це, як правило, складне змішане вливання активів між федеральним бюджетом і бюджетом кантонів. З 2012 року кантони і уряд виділяють 1200000 CHF в рік – ці кошти можуть бути використані для імплементації максимум восьми проектів, які є найбільш актуальними<sup>17</sup>.

Для досягнення поставлених цілей необхідно забезпечити:

- електронну взаємодію бізнесу з урядом G2B (уряд–бізнесу);
- електронну міжвідомчу взаємодію G2G (уряд–уряду);
- надання електронних послуг громадян G2C (уряд–споживачам).


Розставлені ці три цілі в порядку їх важливості, тобто перша ціль є найбільш важливою, а третя – найменш. З такою розстановкою пріоритетів, домінуючим елементом стратегії виступає бізнес-спільнота, а не «громадянин». Це засновано на припущенні, що основні проблеми полягають не у відносинах з громадянами, а з бізнесом.

Кантони і муніципалітети – особливо найдрібніші – вже фізично близько до громадян і, отже, немає нагальної необхідності продукувати направлені на населення проекти. Уряд сподівається, що проведення адміністративних процедур виключно в електронному вигляді є мінімізацією бюрократизму для бізнесу, для фізичних осіб, і призводить до зниження витрат для всіх сторін.

У сучасному конкурентному світі бізнесу, робити бізнес з легкістю є важливим фактором для досягнення успіху. Однак, Швейцарія, в деяких областях (наприклад, в отриманні дозволу на будівництво), посідала лише середні позиції через складні бюрократичні процедури. Саме тому швейцарський електронний уряд спрямований на вдосконалення цих опцій: «для населення і для бізнес-спільноти, будуть доступні більш якісні послуги, менш складні операції, не залежно від часу або місця, а також прозорість і краще розуміння механізмів діяльності адміністрації»<sup>18</sup>.

Стратегія передбачає досягнення усіх цілей на основі семи основних принципів:

*Орієнтація на послуги та процеси:* Це головна мета, щоб запро-



понувати спільні рішення, а не погано скоординовані та ізольовані рішення електронного уряду. Тому уряд визначає загальне розуміння процесів та послуг, щоб всі могли працювати на досягнення спільних цілей. У подальшому, стандартизоване управління електронними даними і документами (від створення до архівації) має вирішальне значення.

*Зосередження і пріоритети:* Реалізація фокусується на невеликій кількості пріоритетів, які засновані на потребах цільової групи, а не технічних можливостей. Для того щоб дізнатися потреби швейцарського населення, уряд щорічно буде займатись дослідженням рівня задоволення громадян, а побажання будуть передаватись в уряд.

*Прозорість і зобов'язання:* Подібно до першого пункту, стратегія визначає чітку відповідальність і прозорі процеси прийняття рішень.

*Інновації завдяки федералізму:* Повний потенціал інновацій має бути досягнуто, це дозволяє кантонам і муніципалітетам привносити свої ідеї.

*Економія грошей і часу за рахунок багаторазового використання і відкритих стандартів:* Використання інвестицій буде оптимізована за рахунок принципу «зробити раз, проте використовувати багато разів».

*Доступ для всіх:* Це важливо і необхідно, щоб кожна людина мала безперешкодний доступ до послуг. Це включає в себе літніх людей та осіб з фізичними вадами.

*Підтримка осіб, які приймають рішення:* Специфічні втілення дозволять творцям політичних і оперативних рішень виконувати свої завдання та обов'язки.

Ключовим інструментом для реалізації стратегії є каталог пріоритетних проектів<sup>19</sup>. Цей періодично оновлюваний інструмент для реалізації містить заходи, які повинні бути реалізовані на скоординованій основі в рамках стратегії електронного уряду. У таблиці наведені проекти, які знаходяться в процесі реалізації. Перша колонка містить короткий опис проекту, а в другій зазначено, в якій сфері даний проект буде застосовуватись. Зокрема, станом на листопад 2015 року з 59 пріоритетних проектів, 27 були вже впроваджені.

Таблиця 2

## Діючі швейцарські проекти електронного уряду

Проект	Сектор
Обмін \ Передача даних заробітної плати з облікових систем підприємств у відповідні органи і страхові компанії (наприклад, номер соціального страхування або податкового адміністрування)	A2B
Прогрес державних тендерів (включаючи подання, оцінка тощо)	A2B
Заяви на дозвіл побудови	A2C і A2B
Замовлення та отримання сертифікованих реєстрів, витяги з реєстрації актів цивільного стану, копії важливих державних документів і процесуальних рішень	A2C і A2B
Зміна адреси, записи про відправлення і доставку (зважаючи на дослідження потреб громадськості – це найбільш затребуваний електронний сервіс)	A2B і A2C
Електронне голосування (Спочатку тільки для громадян Швейцарії, що живуть за кордоном)	A2C
Простий і мережевий доступ до базових гео-даних, гео-сервісів та інтерактивних картографічних додатків через національний Швейцарський гео-портал	A2C і A2B
Доступ до даних Швейцарських спостережень за навколишнім середовищем	A2C і A2B
Зміна даних про соціальний статус (одруження\розлучення)	A2C
Електронна база даних по нерухомості	A2A і A2B
Швейцарська електронна поліція (Сервіс, в який можна подати заяву про злочин)	A2C і A2B
ПДВ портал	A2B
Декларація про прибуток, а також сплату податків	A2C і A2B
Дедлайн сплати податків (також можна заповнити прохання про відстрочку сплати податків)	A2C і A2B
Сервіси по установах з питань засобів пересування з двигуном (реєстрація засобу пересування, запит на оформлення нових водійських прав тощо)	A2C і A2B
Застосування і сплата дозволів на паркування	A2C і A2B
Знайдене \ загублене	A2C
Авторизація за робочими потребами (запити\дозволи на робочі потреби, так як: робочі години чи скорочений час роботи)	A2B

Одним із таких реалізованих проєктів у сфері надання електронних послуг є створення порталу доступу до електронних публічних послуг – «A service of the Confederation, cantons and communes» – <https://www.ch.ch> (відповідальний орган – Відділ Електронного урядування Федеральної канцелярії). Портал було введено в дію 24 жовтня 2011 р.

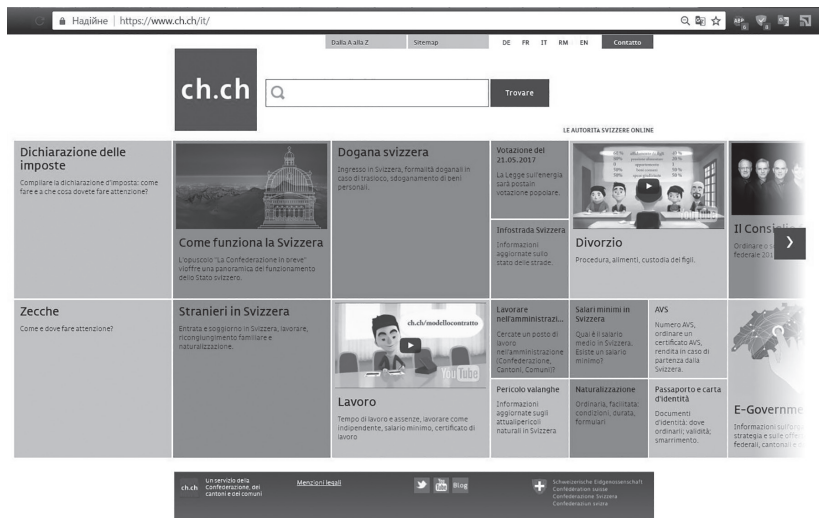


Рис. 28. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії

Наступним важливим кроком стала розробка сервісу для електронних форм (відповідальний орган – Державний секретаріат економічних відносин (SECO) – введено в дію 20 червня 2011 р. Цей сервіс надається для Конфедерації, кантонів і муніципалітетів і користується популярністю.



## 2.4. Об'єднані Арабські Емірати

Об'єднані Арабські Емірати – держава з федеративним устроєм, яка складається із семи еміратів, найбільші з яких Абу-Дабі і Дубай. Незалежність від англійського протекторату країна отримала 1971 року, коли були виведені з її території англійські війська. З того часу вона почала надзвичайно стрімко розвиватися, переважно завдяки покладам нафти.

ОАЕ очолюється президентом Об'єднаних Арабських Еміратів, яким є емір найбільшого емірату Абу-Дабі. Столицею Об'єднаних Арабських Еміратів також є столиця емірату Абу-Дабі місто Абу-Дабі. Кожен емірат має право розпоряджатися на свій розсуд ресурсами, що знаходяться під їх юрисдикцією і на їх території. Залежно від того, де зосереджено найбільше запасів вуглеводнів, той емірат і має більше впливу на політичний устрій країни в цілому. Так, емір Дубай є главою уряду ОАЕ.

Однак, не лише нафта сприяє розвитку ОАЕ – насамперед країна завдячує своїми темпами розвитку сучасним ІКТ, які застосовує в багатьох сферах суспільного життя, особливо при вирішенні проблемних питань, зокрема під час взаємодії громадян з урядовими структурами та муніципалітетами.

Портал уряду Дубай забезпечує інноваційний канал комунікації між державою та громадськістю. Він пропонує різноманітні державні електронні послуги (eServices), орієнтовані на фізичних осіб, підприємців і гостей. Портал містить інформацію про всі державні відомства Дубай і їх контактні дані. Портал є віртуальним шлюзом для державних відомств та їх електронних послуг для громадськості та бізнесу. Ці послуги надаються департаментом комунікацій та перспективного розвитку. Щодо громадського контролю, то в цьому місті працює Муніципалітет Дубай, який є муніципальним органом під юрисдикцією міських служб та в еміраті Дубай. Він підпорядковується уряду Дубай. Був створений в 1954 році тодішнім принцом Дубай Рашидом бін Саїд Аль Мактумом.



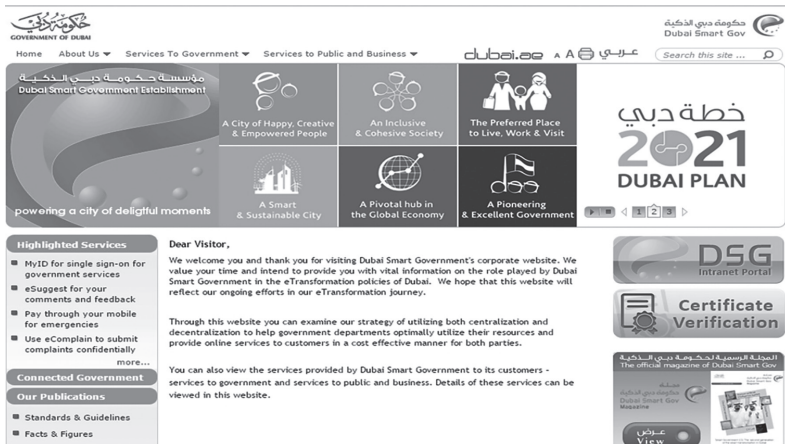


Рис. 29. Портал уряду Дубай

У 2001 році мерія приступила до реалізації проекту електронного уряду, щоб надати 40 послуг свого міста через інтернет, а саме через їхній офіційний сайт. Нещодавно уряд Дубай запустив онлайн-опитування задоволеності клієнтів для оцінки використання електронного місцевого самоврядування. Опитування орієнтується виключно на громадян та жителів Дубай і призначене для всіх вікових груп і різного рівня доходу. Перша частина анкети запитує клієнта з приводу доступу до Інтернету і визначає думку з приводу вартості та якості, якщо клієнт має доступ до інтернету. Друга частина розділяє використання Інтернету для бізнесу, для оцінки популярності соціальних мереж, онлайн-банкінг, онлайн квитки і подорожі, освітні онлайн-курси, онлайн пошук роботи і використання інтернету для урядових служб. У заключній частині опитування визначається які послуги е-уряду є найбільш популярними і причини використання або не використання доступних послуг. Існує також розділ, де клієнти можуть писати свої думки та відгуки.

Опитування можна пройти на сайті, який носить назву Dubai Smart Gov20 і може проводитися англійською або арабською мовами.




Рис. 30. Dubai Smart Gov

Щодо електронної ініціативи, то Дубай має власну програму, яка носить назву Dubai Egovernment Initiative. Місією цієї програми є досягнення віртуального урядування шляхом надання високоякісних, орієнтованих на клієнта електронних послуг для фізичних осіб, підприємств і урядових відомств та просування електронних послуг. Стратегічні цілі і завдання:

- збільшення числа користувачів електронних послуг.
- запропонувати найкращу якість обслуговування клієнтів.
- заохочувати зворотний зв'язок і пропозиції щодо покращення послуг.
- спростити процес, в якому люди та підприємства мають справу з урядом.

Дубай має власний портал е-скарж, який забезпечує справжній форум для клієнтів, щоб висловлювати свою думку і подавати свої зауваження з метою покращення обслуговування та розширення практик. Скарги від клієнтів розглядаються як необхідність для



спрощення процедур, для розробки і підвищення продуктивності. Таким чином, уряд зацікавлений, щоб відкрити канали зв'язку зі своїми клієнтами і виявляти їх потреби, беручи до уваги культурну різноманітність цих клієнтів.

Уряд Абу-Дабі має намір стати одним з п'яти кращих е-урядів у світі.

Він прагне досягнення своїх амбіцій за рахунок підвищення рівня задоволеності серед населення, яке складає 1,6 млн осіб. Саме тому у 2005 році Виконавча Рада уряду Абу-Дабі створила Центр систем та інформації Абу-Дабі (ADSIC) для того, щоб впровадити електронне урядування. Відповідно до цієї мети у 2009 ADSIC ініціювала програму Управління взаємовідносинами з клієнтами (Customer Relationship Management – CRM), яка спрямована на спільну та аналітичну роботу з клієнтами через 60 державних організацій.

Перші два релізи платформи розпочали працювати в липні та жовтні 2010 року. У майбутньому буде додано більше каналів для забезпечення максимальної зручності і включення всіх типів клієнтів в Абу-Дабі. Загальнодержавну CRM платформу, яка обробляє 7000-8000 звернень на місяць, наразі використовують 60 державних урядів і клієнти можуть звертатися до контакт-центрів 24 години на добу, сім днів на тиждень. Вона є першою державною системою для розміщення в ЦОД (центр обробки даних) і використовує загальну державну мережу, яка називається АДНЕТ (ADNET). Ця платформа:

- сприяє співпраці 60 урядових департаментів;
- дозволяє уряду звертатися до громадян через кампанії або сервіси доставки (постачання) на основі демографічних профілів населення;
- дозволяє жителям Абу-Дабі мати зворотний зв'язок, повідомляти про інциденти та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами, такі як портал Абу-Дабі, Контакт-центр Уряду Абу-Дабі та ін.;
- надає мешканцю міста адміністративні послуги з стандартизації та інтеграції взаємодії з клієнтами на всіх каналах, включаючи веб-сайти, телефони, СМС тощо.

Уряд Абу-Дабі має свій власний Інтернет-портал, який носить назву Abu Dhabi eGovernment Gateway<sup>21</sup>.

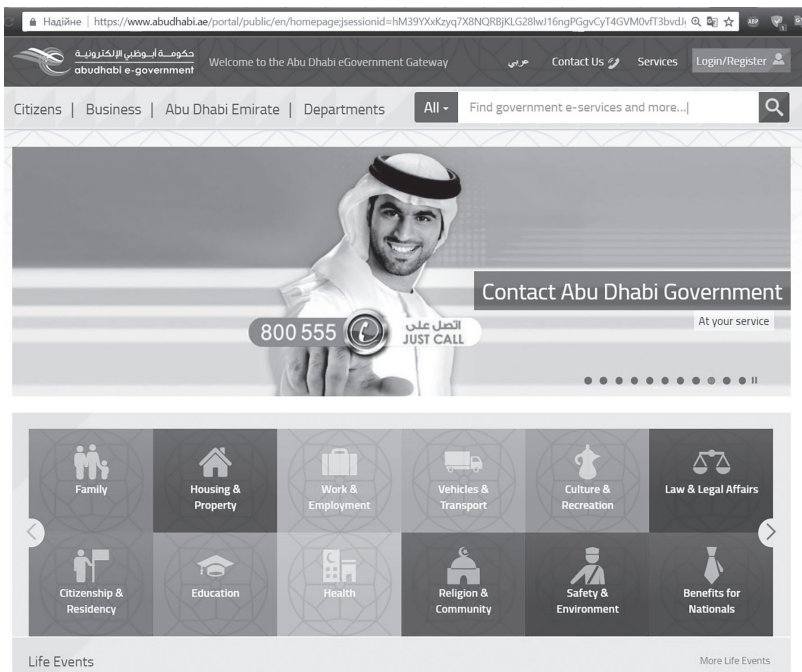


Рис. 31. Інтернет-портал Abu Dhabi eGovernment Gateway

Досвід упровадження е-урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах є надзвичайно цікавим для України. Особливо щодо надання електронних послуг населенню, зокрема найбільш вразливим його верствам. Однак, слід відзначити, що свобода слова в країні обмежена. У засобах масової інформації заборонено освітлення подробиць і фактів з приватного життя шейхів, як і інших досить заможних громадян. Що характерно, в ОАЕ також накладено заборону на вихід у соціальні мережі, оскільки Комітет з нагляду за телекомунікаціями вважає їх джерелом шкідливої інформації для громадян.

## Висновки

1. На місцевому та регіональному рівнях частіш за все громадяни користуються запитами на: послуги з соціального забезпечення, електронне законодавство, електронні комунальні сервіси (електро-

не замовлення вивезення сміття, ремонту доріг, отримання дозвільних документів), онлайн платежів податків та зборів, пошук роботи.

2. Основним показником ефективності е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Безумовно, будучи лідером у сфері е-урядування, в Австралії є значна кількість е-послуг, що знаходяться на 4 фазі зрілості. Всі послуги структуровані за життєвими епізодами, адже як показує міжнародна практика, така структуризація є найбільш зручною в користуванні.

3. У Швейцарії надзвичайно добре побудована взаємодія на рівні громад з громадянами, тому пріоритетним при впровадженні електронного урядування стало забезпечення сприятливих умов для бізнесу та надання якісних послуг громадянам і бізнесу.

4. В ОАЕ надзвичайно потужними темпами відбувається впровадження електронного урядування в еміратах, особливо в Дубаї та Абу-Дабі, увага, насамперед, приділяється якісним послугам та забезпеченню зворотнього зв'язку з громадянами.

5. Один із найважливіших кроків для впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях – розробка сервісу електронних форм для замовлення і отримання різноманітних послуг.

6. Для ефективного розвитку електронного урядування необхідно забезпечити та підтримувати зворотний зв'язок з громадянами, який передбачає можливість повідомляти про проблеми та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами.

## Запитання для самоконтролю

1. Які основні сучасні тенденції розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях в зарубіжних країнах?
2. Чим відрізняється місцевий та регіональний досвід впровадження електронного урядування в Австралії, Франції, Швейцарії та Об'єднаних Арабських Еміратах?
3. Які спільні риси простежуються у розглянутих країнах щодо впровадження електронного урядування в містах?

4. Які послуги найбільш популярні серед місцевих мешканців?
5. Які з найбільш доступних і популярних послуг в цих країнах мають безпосереднє відношення до розвитку електронної демократії?
6. Чи відокремлене надання електронних послуг на загальнодержавному і муніципальному рівнях у Франції?
7. Чим цікавий і корисний досвід Австралії для України?
8. Які проекти щодо розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях визначені пріоритетними у Швейцарії?
9. Вирішенню яких проблем приділяється увага в Об'єднаних Арабських Еміратах при впровадженні електронного урядування?
10. Досвід яких країн може бути найбільш успішно застосований в умовах України? Чим це пояснюється?
11. Які нові підходи використовують країни для зацікавлення громадян та заохочення їх участі у прийнятті управлінських рішень на місцевому та регіональному рівнях?

## Рекомендована література

1. Abu Dhabi eGovernment Gateway [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.abudhabi.ae/portal/public/en/>
2. Dubai Smart Gov [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.deg.gov.ae>
3. eGovernment Strategy Switzerland [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.egovernment.ch/en/umsetzung/e-government-strategie>
4. The Official Website of Sydney [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/>
5. United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
6. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електро-


ного урядування /За заг. ред. Чукут С.А., Загвойської О.В. // Зб. матеріалів наук.-практ. конф. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України – К.: Майкрософт, 2008. – 136 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)

7. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. / за заг. ред.: С.А.Чукут, О.В. Загвойської. – К.: НАДУ., 2011. – 172 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
8. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали / за заг. ред.: С.А.Чукут, О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 144 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
9. Мій власний публічний сервіс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mon.service-public.fr>
10. Мерія Девонпорта. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.devonport.tas.gov.au/>
11. Портал міста Ліона [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lyon.fr/>
12. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ch.ch>
13. Портал міста Марселя [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marseille.fr/>
14. Портал міста Парижа [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.paris.fr/>
15. Портал уряду штату Квінсланд [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.qld.gov.au/>
16. Урядовий портал Франції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.service-public.fr>
17. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С.А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 89–93 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
18. Чукут С.А. Аналіз кращих практик надання електронних



послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – №. 4 [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962>

19. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 грудня 2015 р.). – 2015. – С. 181–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
20. Чукут С.А. Впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // Публічне управління та адміністрування: збірник наукових праць. – №1. – 2015. – С. 159–162 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
21. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // В.М. Глушков – піонер кібернетики, присвячені 50-річчю проекту ОГАС: матер. Всеукраїнської наук.-практ. конф. (11 груд. 2014 р., м. Київ) – К.: НТУУ «КПІ». – С. 130–132 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
22. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні // «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи: матеріали VII міжнародної наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених» (Київ, 2013 р.) – К.: НТУУ «КПІ», 2013. – 176 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
23. Чукут С.А. Практичне використання електронного уряду та урядування / Чукут С.А., Джига Т.В. // Прикладні наукові розробки для використання в діяльності працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування. – К.: НАДУ, 2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)

- 
24. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №8. – С. 92–95 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktru.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktru.kpi.ua/?page_id=4160)

# ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

## Практичне заняття 1. Досвід упровадження електронного урядування на регіональному рівні в Україні

Метою практичного заняття є отримання умінь визначати напрями розвитку е-урядування на регіональному рівні; розробляти конкретні заходи щодо впровадження е-урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування на регіональному рівні; розробляти та реалізовувати заходи щодо впровадження кращих практик е-урядування в діяльність регіональних органів публічного управління.

### *Завдання*

Проаналізуйте досвід впровадження електронного урядування у двох областях України – на вибір) за такими складовими:

1. Нормативно-правове забезпечення.
2. Інфраструктура електронного урядування на рівні регіона.
3. Безпека.
4. Центри надання адміністративних послуг, у тому числі е-послуги та сервіси.
5. Реєстр територіальних громад.
6. Засоби спільної роботи.
7. Система е-документообігу.
8. Офіційний сайт обласної ради (обласної адміністрації) та його наповнення.
9. Підтримка громадських ініціатив.
10. Е-петиції та участь громадян у забезпеченні розвитку регіона.
11. Галузеве е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо).
12. Портал відкритих даних.
13. Відкритий бюджет.
14. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами і бізнесом.



Оформіть отримані результати у вигляді порівняльної таблиці.

Зазначте проблеми, які гальмують процес розвитку електронного урядування у цих регіонах. Запропонуйте свої варіанти їх розв'язання.

## Практичне заняття 2. Порівняння досвіду впровадження е-урядування в містах України

Метою практичного заняття є набуття умінь визначати напрями розвитку е-урядування на місцевому рівні; розробляти конкретні заходи щодо впровадження е-урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування на місцевому рівні; розробляти та реалізовувати заходи щодо впровадження кращих практик е-урядування в діяльність місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

### Завдання

Проаналізуйте досвід упровадження електронного урядування у Києві, Львові та Вашому місті (іншому місті – за вибором) за такими складовими:

1. Нормативно-правове забезпечення.
2. Інфраструктура електронного урядування на рівні міста.
3. Безпечне місто.
4. Центри надання адміністративних послуг, у тому числі е-послуги та сервіси.
5. Реєстр територіальної громади.
6. Засоби спільної роботи.
7. Система е-документообігу.
8. Офіційний сайт міста та його наповнення.
9. Підтримка громадських ініціатив.
10. Е-петиції та участь громадян в забезпеченні розвитку міста.
11. Інформатизація міських галузей та галузеве е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо).
12. Муніципальна картка.
13. Портал відкритих даних.
14. Відкритий бюджет.
15. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Оформте отримані результати у вигляді порівняльної таблиці та визначте місто з найкращими показниками.

Зазначте проблеми, які гальмують процес розвитку електронного урядування у цих містах. Запропонуйте свої варіанти їх розв'язання.

### **Практичне заняття 3. Досвід зарубіжних країн з розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях**

Метою практичного заняття є отримання умінь визначати напрями розвитку е-урядування на регіональному і місцевому рівнях; розробляти конкретні заходи щодо впровадження е-урядування у різних сферах публічного управління та адміністрування на місцевому та регіональному рівнях; розробляти та реалізовувати заходи щодо впровадження кращих практик е-урядування в діяльність місцевих та регіональних органів публічного управління.

#### ***Завдання***

Зробіть порівняльний аналіз досвіду Австралії, Франції, Швейцарії та Об'єднаних Арабських Еміратів за такими складовими:

1. Нормативно-правове забезпечення;
2. Інфраструктура;
3. Безпека;
4. Надання електронних послуг та ступінь їх зрілості;
5. Реєстр територіальних громад;
6. Взаємодія;
7. Система е-документообігу.
8. Офіційний сайт міста (портал) та його наповнення.
9. Підтримка громадських ініціатив;
10. Участь громадян.
11. Галузеве е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо).
12. Муніципальна картка.
13. Портал відкритих даних.
14. Відкритий бюджет.
15. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Проаналізуйте проблеми, з якими вони зіштовхнулися, а також шляхи їх розв'язання. Визначте, досвід якої з країн може бути застосований в Україні.

# ГЛОСАРІЙ

**Віртуальний офіс** – середовище, де група людей (організацій, установ), розосереджених у реальному просторі, працює разом для досягнення спільної мети, використовуючи для ділових (службових) комунікацій винятково сучасні інформаційно-комунікаційні засоби.

**Децентралізація** – це передача повноважень та бюджетів від державних органів органам місцевого самоврядування. Процес децентралізації включає в себе декілька етапів (послідовних кроків):

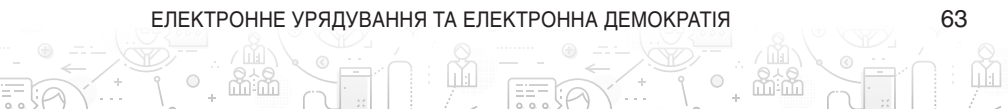
1. Визначення територіальної основи органів місцевого самоврядування та виконавчої влади.
2. Розмежування повноважень між органами місцевого самоврядування різних рівнів.
3. Розмежування повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчої влади.
4. Визначення кількості ресурсів, необхідних на кожному рівні.
5. Організація звітності органів місцевого самоврядування перед виборцями<sup>22</sup>.

**Електронні адміністративні послуги** – адміністративні послуги, які надаються в електронному вигляді органами влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

**Розумне місто** – це місто, яке ефективно використовує всю доступну інформацію для кращого розуміння й контролю своїх функцій та оптимального використання наявних ресурсів, у тому числі мешканців<sup>23</sup>.


**Електронне місто** – це форма організації життєдіяльності (функціонування) міста з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що включає в себе такі основні складові: електронну адміністрацію, електронну участь, електронну інфраструктуру та електронні послуги<sup>24</sup>.

**Електронний регіон** – єдина інфраструктура автоматизованої інформаційної системи міжвідомчої взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування області з громадянами та суб'єктами господарювання на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян та суб'єктів господарювання<sup>25</sup>.








- 
11. Інтернет-портал міської ради Дніпропетровська – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.dniprorada.gov.ua](http://www.dniprorada.gov.ua)
  12. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід: метод. матеріали / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 144 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  13. Кращі практики з електронного урядування в Дніпропетровській області: звіт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.eef.org.ua/attachments/article/375/egovreport\\_3\\_0.pdf](http://www.eef.org.ua/attachments/article/375/egovreport_3_0.pdf)
  14. Мій власний публічний сервіс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mon.service-public.fr>
  15. Мерія Девонпорта. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.devonport.tas.gov.au/>
  16. Муніципально-громадський центр електронного урядування/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/about/>
  17. Офіційний веб-портал Львівської міської ради – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.city-adm.lviv.ua](http://www.city-adm.lviv.ua)
  18. Офіційний інтернет-портал Київської міської державної адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.kievcity.gov.ua](http://www.kievcity.gov.ua)
  22. Офіційний сайт Вінницької міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/>
  19. Портал міста Ліона [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lyon.fr/>
  20. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ch.ch>
  21. Портал міста Львів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.egov.city-adm.lviv.ua>
  22. Портал міста Марселя [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marseille.fr/>
  23. Портал міста Парижа [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.paris.fr/>

24. Портал уряду штату Квінсланд [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.qld.gov.au/>
25. Про електронні цифрові підписи: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 29.11.2013 р. № 2174. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
26. Про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації): розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 р. № 1930. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
27. Про затвердження Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27.02.2012 р. № 320. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
28. Про затвердження Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2015-2018 роки» від 02.07.2015 р. №654/1518. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua>
29. Про затвердження Міської цільової програми з технічного захисту інформації в місті Києві на 2012-2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. № 601/6837. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
30. Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. №602/6838. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
31. Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміні-

страціях: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 р. № 2368. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>

32. Про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.03.2013 р. № 304. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
33. Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
34. Про організаційні питання щодо виконання Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10.02.2012 р. № 225 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
35. Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки міста Вінниці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTechologies/ShowContent.aspx?ID=17>
36. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>
37. Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web\\_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y](http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y)
38. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е-ОДЕЩИНА»),


- «e-ODESA REGION») [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://iac.odessa.gov.ua/services/programi\\_ta\\_zv\\_ti/](http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/)
39. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.e-services.dp.gov.ua](http://www.e-services.dp.gov.ua)
  40. Урядовий портал Франції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.service-public.fr>
  41. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С.А. Чукут, В.І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 89–93 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  42. Чукут С.А. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – № 4 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962>
  43. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 груд. 2015 р.). – 2015. – С. 181–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  44. Чукут С.А. Впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // Публічне управління та адміністрування: збірник наукових праць. – № 1. – 2015. – С. 159–162 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  45. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // В.М. Глушков – піонер кібернетики, присвячені 50-річчю проекту ОГАС: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. (11 груд. 2014 р., м.Київ) – К.: НТУУ «КПІ». – С. 130–132 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  46. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні // «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи. Матеріали VII

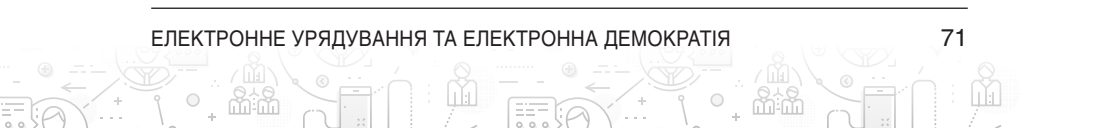
- 
- міжнародної наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених» (Київ, 2013 р.) – К.: НТУУ «КПІ», 2013. – 176 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
47. Чукут С.А. Практичне використання електронного уряду та урядування / Чукут С.А., Джиґа Т.В. // Прикладні наукові розробки для використання в діяльності працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування. – К.: НАДУ, 2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  48. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 8. – С. 92–95 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160)
  49. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді; за заг. ред. І.С. Куспляк, А.О. Серенок. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.
  50. 5 необхідних кроків для проведення реформи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.decentralization.gov.ua/>

# ПРИМІТКИ

- 1 Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 90.
- 2 Leo Hollis (2015). Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis. URL: <http://citiesaregoodforyou.com/about/>
- 3 European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015). URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
- 4 Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 92.
- 5 Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014 – 2016 роки «Електронна Одещина» («e- ОДЕЩИНА», «e- ODESA REGION») URL: [http://iac.odessa.gov.ua/services/programi\\_ta\\_zv\\_ti/](http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/)
- 6 Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 рр. URL: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>
- 7 Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016 – 2018 роки URL: [http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web\\_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y](http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y)
- 8 Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки URL: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTechologies/ShowContent.aspx?ID=17>
- 9 Про затвердження Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2015-2018 роки»: рішення Київської міської ради від 02.07.2015 №654/1518. URL: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua>
- 10 Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. № 602/6838. URL: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
- 11 Про внесення змін до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10.05.2012 р. № 767. URL: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
- 12 United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.
- 13 Смарт-сервіс: портал уряду штату Квінсланд. URL: <http://www.qld.gov.au/>
- 14 Офіційний веб-сайт Сіднея. URL: <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au>
- 15 Мерія Девонпорта. URL: <http://www.devonport.tas.gov.au/>
- 16 eGovernment Strategy Switzerland URL: <https://www.egovernment.ch/en/umsetzung/e-government-strategie/>
- 17 E-Government in Kantonen auf dem Vormarsch, aber durch fehlende Personalressourcen gebremst URL: [http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK\\_Deutsch.pdf](http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK_Deutsch.pdf) abgerufen)
- 18 eGovernment Switzerland. (2009a). Switzerland's e Government strategy. URL: [http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH\\_Strategie\\_2007\\_E.pdf](http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH_Strategie_2007_E.pdf)
- 19 Досвід впровадження електронного урядування в Швейцарії. URL: [www.ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads](http://www.ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads)
- 20 Dubai Smart Gov URL: <http://www.deg.gov.ae>



- 
- 21 Інтернет-портал уряду Абу-Дабі. URL: <http://www.abudhabi.ae/portal/public/en/>
  - 22 5 необхідних кроків для проведення реформи. URL: <http://decentralization.gov.ua/>
  - 23 European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015 URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
  - 24 Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 92.
  - 25 Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е- ОДЕЩИНА», «е- ODESA REGION») URL: [http://iac.odessa.gov.ua/services/programi\\_ta\\_zv\\_ti/](http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/)





**Навчальне видання**

Світлана Анатоліївна Чукут

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ  
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ  
Навчальний посібник у 15 частинах**

**Частина 7**

**РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ  
НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м<sup>2</sup>. Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,5. Авт. арк. 2,35.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,  
print.ukr@gmail.com