

Найважливішою складовою системи державного управління є управління якістю державних послуг, яке являє собою сукупність властивостей, здатних задовольняти потреби заявника. При цьому слід зазначити, що отримання бажаної якості, в тому числі, і якості життя, досягнення якого залежить від різних чинників, таких як розвиток економіки, соціальної сфери, освіти - неможливо без ефективного державного управління.

Реформування системи надання адміністративних послуг має стати тією реформою, ефективність якої була б нарешті визнана всім суспільством, що суттєво сприяло б збільшенню довіри до органів влади. Як свідчить міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості надання послуг органами державної виконавчої влади та виконавчими органами місцевого самоврядування з погляду на потреби споживачів мають стати розробка та впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, які призводять до створення ефективних систем менеджменту якості.

#### **Список використаних джерел:**

1. Оцінка якості надання адміністративних послуг. *Збірник наукових праць. «Ефективність державного управління»*. 2015. Вип..42. с. 149-161.
2. Буханевич О. Поняття «адміністративна послуга» в контексті адміністративної реформи України. *Evropsky politicky a pravni diskurz*. 2015. Vol. 2, Iss. 3. С. 230-234.

**Ребрик Мар'ян Михайлович**  
*Головний спеціаліст відділу паспортизації*  
*ГУ ДМС України у Львівській області*

## **ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ В УКРАЇНІ**

Одним з важливих пріоритетних напрямів реформування державного управління в Україні визначено е-урядування. Основним суб'єктом у

формуванні та реалізації державної політики у цій сфері в Україні є держава, яка повинна визначити:

- цілі впровадження та розвитку е-урядування;
- ресурсне забезпечення та послідовність дій, заходів, очікувані результати, яких необхідно досягти в ході впровадження електронного урядування;
- необхідне нормативно-правове, організаційно-технічне, науково-методичне, інформаційно-аналітичне супроводження впровадження електронного урядування тощо.

На сьогодні розвиток електронного урядування в Україні відбувається відповідно до статті 3 Закону України «Про інформацію», Стратегії сталого розвитку «Україна - 2020», Середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року, Концепції розвитку електронного урядування в Україні, Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, Угоди про коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна» восьмого скликання Верховної Ради України, Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, Стратегії реформування державного управління на 2016-2020 роки і має досягти європейського рівня, що окреслено Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони.

Стратегія сталого розвитку «Україна - 2020» визначає мету, вектори руху, дорожню карту, першочергові пріоритети та індикатори належних оборонних, соціально-економічних, організаційних, політико-правових умов становлення та розвитку України. З метою впровадження в Україні європейських стандартів життя та вихід держави на провідні позиції у світі визначено реформи і програми, які потребують впровадження. Однією з першочергових є реформа державного управління. Її метою є побудова прозорої системи державного управління, створення професійного інституту державної служби, забезпечення її ефективності. Результатом впровадження реформи має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури публічної адміністрації із

застосуванням новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (е-урядування), яка здатна виробляти і реалізовувати цілісну державну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики.

Невід’ємною складовою стратегічних перетворень, започаткованих в Україні, є наближення державної служби та служби в органах місцевого самоврядування до європейських принципів, а також принципів «належного врядування», які закріплені рішеннями Ради Європи. Комплексні системні зміни законодавства та послідовні кроки в імplementації законодавства в процесі державного регулювання покладені в основу Стратегії реформування державної служби та служби в органах місцевого самоврядування в Україні на період до 2017 року [1], схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 березня 2015 р. № 227-р.

Метою цієї Стратегії є створення у середньостроковій перспективі належних умов для ефективного впровадження в Україні реформи державної служби та служби в органах місцевого самоврядування. Стратегія спрямована на підвищення якості державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, що сприятиме оптимізації функцій інститутів державної влади, ефективному розподілу повноважень і сфер відповідальності. З поміж іншого, використовуючи технології е-урядування, було заплановано такі основні напрями її реалізації:

- забезпечення рівного доступу громадян до державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, усунення корупційного механізму шляхом проведення виключно відкритого конкурсу на зайняття вакантних посад;
- формування ефективної системи управління людськими ресурсами на державній службі та службі в органах місцевого самоврядування, що базуватиметься на врахуванні знань, умінь, навичок, а також особистісних якостей державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування;
- підвищення ефективності професійного навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування шляхом оптимізації

системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації;

- організаційно-методичне забезпечення проведення комплексного функціонального обстеження системи центральних та місцевих органів виконавчої влади з метою розвитку інституційної спроможності державного апарату;

- забезпечення прозорості, відкритості та підзвітності державних органів та органів місцевого самоврядування та інших [1].

Тим самим, реалізація Стратегії у визначені строки з використанням кращого міжнародного, зокрема європейського досвіду, забезпечує реформування державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, створення умов для подальшого удосконалення державного, регіонального та місцевого управління з урахуванням демократичних цінностей і принципів урядування; запровадження сучасних технологій управління людськими ресурсами на державній службі та службі в органах місцевого самоврядування; впровадження у діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування кращих прикладних досліджень і наукових розробок у сфері державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, їх адаптації до стандартів ЄС тощо.

Також на вдосконалення системи державного управління, що ґрунтується на зниженні адміністративного навантаження державного регулювання, покращення якості надання адміністративних послуг, забезпечення законності та передбачуваності адміністративних дій спрямована Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 роки [2], яка була схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р.

Пріоритетним напрямом Стратегії є розвиток електронного урядування, тобто використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращення ефективності системи державного управління, її прозорості та зручності, зокрема операційного компонента, що забезпечує діяльність державних органів. Основним завданням є створення (удосконалення) реєстрів даних громадян, юридичних осіб, земельних ділянок і нерухомості, податків, соціального

страхування, забезпечення функціональної сумісності систем та здійснення обміну даними на операційному рівні замість подання довідок та інших документів. Функціональна сумісність систем сприятиме здійсненню обміну даними між реєстрами (кожен елемент даних повідомлятиметься і вводитиметься до реєстру один раз) та установами. Реєстри будуть відкритими для користування органами державного управління із забезпеченням гарантованого захисту персональних даних, що сприятиме спрощенню процедури надання органами державного управління адміністративних послуг громадянам і юридичним особам з підтвердження фактів та інформації, що міститься в офіційних державних реєстрах, зокрема в електронній формі через веб-сервіси.

Успішність виконання завдань з впровадження електронного урядування оцінюватиметься шляхом визначення кількості центральних органів виконавчої влади, які приєднані до системи електронної взаємодії, та запитів, що обробляються в електронному вигляді через таку систему.

Результативність запровадження послуг у режимі реального часу буде оцінюватися шляхом визначення кількості послуг, запроваджених відповідно до таких базових рівнів [2]:

- I і II рівень - надання інформації та завантаження заяви у форматі pdf;
- III рівень - подання заяви та оплата послуги в режимі реального часу;
- IV рівень - повністю інтегрована послуга.

Згідно Стратегії адміністративні послуги у 2016 році повинні були запровадити на I і II рівні, до кінця 2020 року не менше 80 послуг - на III рівні і не менше 40 послуг - на IV рівні. Частка користувачів, які отримують послуги в електронному вигляді, повинна збільшитися до 30 відсотків до кінця 2020 року. Частка користувачів, задоволених якістю наданих послуг у режимі реального часу, повинна поступово збільшитися до 60 відсотків до кінця 2020 року.

Одним з перших кроків запровадження системи електронного урядування на місцевому рівні в Україні стало забезпечення функціонування web-сайтів місцевих органів публічної влади. Нині web-сайт місцевого органу публічної

влади є дієвим інструментом поліпшення інформування населення про його роботу, активізації співпраці влади і громади, створює унікальні можливості для популяризації міста або селища; розповсюджує інформацію про його економічне, соціальне, культурне життя; рекламує туристичні та бізнесові можливості. Але попри такі переваги від використання Інтернет-технологій у діяльності місцевих органів публічної влади в Україні відсутні чіткі вимоги до таких web-ресурсів.

Узагальнюючи процеси формування web-ресурсів місцевих органів публічної влади, слід виділити основні закономірності, які притаманні цьому виду ресурсів. По-перше, такі web-ресурси надають у широкому спектрі правову, довідкову, аналітичну, персоніфіковану інформацію щодо організації та функціонування органів публічної влади; структура та наповнення web-сайтів відповідає конституційним повноваженням конкретного місцевого органу публічної влади. По-друге, формування web-сайтів органів публічної влади є нормативно закріпленим обов'язком цих органів з метою реалізації конституційних прав громадян на отримання інформації про діяльність органів публічної влади всіх рівнів.

Подальше впровадження системи електронного урядування на місцевому рівні потребує врегулювання таких важливих питань, як стандартизація електронних адміністративних послуг, впровадження електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб у державних інформаційно-телекомунікаційних системах, формування єдиного підходу до запровадження електронного документообігу та електронної взаємодії державних та місцевих органів влади. Реформа електронного врядування матиме успіх лише за умови забезпечення можливості доступу до створених ресурсів переважної більшості населення, достатнього рівня його обізнаності та зацікавленості у використанні новітніх інструментів взаємодії з органами влади [3].

На сучасному етапі розвитку українського суспільства вдосконалення й підвищення ефективності публічного управління значною мірою залежить від розбудови е-урядування. Основним суб'єктом у формуванні та реалізації

державної політики у цій сфері в Україні є держава в особі органів публічної влади. З метою забезпечення ефективного управління розвитком е-урядування передбачено наступне:

- цілі впровадження е-урядування відображені в стратегії розвитку держави;
- питання розвитку е-урядування комплексно розкриваються в інших стратегічних документах, концепціях та програмах, що базуються на реальних ресурсах країни та пріоритетах розвитку;
- визначено послідовність дій, заходів, очікувані результати, яких необхідно досягти в ході впровадження електронного урядування;
- здійснюється необхідний нормативно-правовий, організаційно-технічний, науково-методичний, інформаційно-аналітичний супровід впровадження електронного урядування;
- створюється організаційна система управління за умови всебічного застосування інформаційно-комунікаційних технологій в системі державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, системі підготовки кадрів для відповідних органів у сфері е-урядування.

#### **Список використаних джерел:**

1. Електронне інформаційне суспільство України: погляд у сьогодення і майбутнє: моногр. / В.М. Фурашев, Д.В. Ланде, О.М. Григор'єв, О.В. Фурашев. К.: Інжинірін, 2005. 164 с.
2. Електронне врядування. Проблеми, які має вирішити реформа / Реанімаційний пакет реформ URL: <http://rpr.org.ua/groups-rpr/elektronne-vryaduvannya>.
3. Дубов Д. В. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядування. *Вісник книжкової палати*. 2006. № 7. С. 34-38.