МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАЦІЙНИХ І ПРИКЛАДНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ

ступінь освіти	Бакалавр
галузь знань	02 «Культура і мистецтво»
спеціальність	029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
освітня програма	«Документознавство та інформаційна діяльність»

Укладач:

Доцент, к.е.н. Сивицька І.Г.

2021

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ 3
ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ 5
ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, ЗНАЧЕННЯ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ», КАТЕГОРІЙНО-ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ..... 8
ТЕМА 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ 13
ТЕМА 3. ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ..... 21
ТЕМА 4. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ УЧАСТІ НА РІВНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ..... 28
ТЕМА 5. ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ 33
ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦНАП..... 38

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти теоретичних і практичних знань в сфері функціонування документно-комунікаційних систем, умінь і навичок використання сучасних методів і технологій автоматизованого опрацювання інформації і роботи з електронними інформаційними ресурсами та сервісами.

Предметом дисципліни є документальні інформаційні системи, інформаційні та комунікаційні технології електронної державної влади, сервіси надання державних послуг громадянам, методи удосконалення функціонування системи державної служби, розвитку електронної демократії, з метою подальшої трансформації системи державного управління в процесі побудови українського інформаційного суспільства на основі світових та європейських стандартів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- нормативно-правові засади забезпечення розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування;
- основні принципи, напрями і механізми трансформації системи публічного управління в Україні у відповідності з вимогами інформаційного суспільства;
- сутність, значення та основні інструменти електронної демократії в Україні;
- загальні принципи, методи та моделі функціонування документальних інформаційних систем електронного урядування;
- класифікацію адміністративних послуг та особливості їх надання;
- сучасні інформаційні технології, необхідні для здійснення професійної діяльності в сфері державних (публічних) закупівель.

вміти:

- оцінювати та аналізувати стан документальних інформаційних систем електронного урядування;
- використовувати найкращий зарубіжний та вітчизняний досвід у цій сфері;
- застосовувати документальні інформаційні системи в процесі підготовки, прийняття та впровадження управлінських рішень;
- використовувати законодавчу, нормативну базу, класифікатори та іншу документацію в сфері державних (публічних) закупівель;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила здійснення державних (публічних) закупівель під час проведення процедур в системі електронних закупівель PROZORRO

Навчальна дисципліна формує міждисциплінарні взаємозв’язки із іншими дисциплінами, такими як: «Інформаційні технології», «Інформаційні ресурси», «Інформаційне суспільство», «Технологія виробництва інформаційних продуктів та послуг», «Організація державного апарату України», «Електронний документообіг».

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання

відповідно до освітньої програми «Документознавство та інформаційна діяльність» підготовки бакалавра галузі знань 02 «Культура і мистецтво» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 2	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
ЗК 6	Навички використання інформаційних і комунікативних технологій
ЗК 7	Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел.

Фахові компетентності (СК):

СК 1	Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, поширення та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах.
СК 3	Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення завдань спеціальності.
СК 11	Здатність використовувати і вдосконалювати автоматизовані інформаційно-пошукові системи, організовувати електронні бібліотеки та архіви.
СК 13	Здатність опановувати і використовувати технології електронного урядування та електронного документообігу.

Програмні результати навчання (ПРН):

РН7-	Забезпечувати ефективність функціонування документно-комунікаційних систем
РН10	Кваліфіковано використовувати типове комп'ютерне та офісне обладнання
РН11	Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань
РН12	Застосовувати сучасні методики і технології автоматизованого опрацювання інформації, формування та використання електронних інформаційних ресурсів та сервісів
РН21.	Створювати і вести інтегровані системи документаційного забезпечення управління в організації на базі новітніх технологій та архівного зберігання документів.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер теми	Назва теми
Тема 1.	ПРЕДМЕТ, ЗНАЧЕННЯ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ», КАТЕГОРІЙНО-ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ
Тема 2.	КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
Тема 3.	ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ
Тема 4.	ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ УЧАСТІ НА РІВНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ
Тема 5.	ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ
Тема 6.	ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦНАП

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Основна література

1. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: Наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2014 № 1886/5. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14 . – Назва з екрану
2. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12 . – Назва з екрану.
3. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр . – Назва з екрану.
4. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537- V [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16 . – Назва з екрану.
5. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування / [С. К. Полумієнко]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_006_Feb_2018.pdf . – Назва з екрану.
6. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-р . – Назва з екрану.
7. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від від 22 серпня 2018 р. № 617-р. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/617-2018-р . – Назва з екрану.
8. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203- VI [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17 . – Назва з екрану.
9. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР[Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр . – Назва з екрану.
10. Про Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-п . – Назва з екрану.
11. Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січ.

2002 р. №3. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-п . – Назва з екрану.
12. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р. Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-р. – Назва з екрану.
13. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 р. № 208. [Електронний ресурс]: – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п – Назва з екрану.
14. Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України: Закон України від 23.02.2006 N 3475-IV)/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3475-15#Text .
15. Столяров Ю. Н. Документный ресурс : учеб. пособ. для студентов высших учебных заведений / Ю. Н. Столяров. – М. : Изд-во "Либерия", 2001. – 149 с.

Допоміжна література

1. Інформаційний простір: проблеми становлення нової якості національного росту / А.Б. Добровольська // Наука України у світовому інформаційному просторі. — Вип. 3. — К.: Академперіодика, 2010. — С. 61-70. — Бібліогр.: 9 назв. — укр.
2. Інформаційні ресурси: національні та державні, зміст, поняття [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ippi.org.ua/sites/default/files/dovgan.pdf .
3. Приймак Ю.Ю. Національні інформаційні ресурси – джерело державних інформаційних продуктів та послуг // Державне управління : теорія та практика. – 2009. – № 2. – Режим доступу : http://academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Priymak.pdf
4. Юдін О. Правові аспекти формування системи державних інформаційних ресурсів / О. Юдін, С. Бучик // Безпека інформації. - 2014. - Т. 20, № 1. - С. 76-82. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bezin_2014_20_1_15.

Інформаційні ресурси в Інтернет

- https://www.e.gov.ua/ua - сайт Міністерства цифрової трансформації України
- https://egap.in.ua/ - сайт Програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP)
- https://www.kmu.gov.ua/ua/services - сайт Урядового порталу (електронні послуги, принцип «єдиного вікна»)
- https://e-dem.tools/ - веб-платформа «Єдина платформа місцевої електронної демократії» (скорочено – e-DEM)
- www.spending.gov.ua - Єдиний веб-портал використання публічних коштів
- www.data.gov.ua - веб-портал відкритих даних

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, ЗНАЧЕННЯ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ», КАТЕГОРІЙНО-ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ

План лекції

1. Предмет, значення і завдання курсу «Документальні інформаційні системи».
2. Формування нового економічного простору в контексті інформаційної революції
3. Специфіка розробки, застосування, використання документальних інформаційних систем (ДІС)

Опорні поняття: інформаційна революція, інформаційно-аналітична діяльність, фактографічна система, документальна система, інформаційний пошук, публічна інформація

ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ ЛЕКЦІЇ

Перша інформаційна революція пов'язана з винаходом писемності, що призвело до гігантського якісного і кількісного стрибка в інформаційному розвитку суспільства ⇨можливість фіксувати знання на матеріальному носії, відчужувати їх від виробника і передавати від покоління до покоління.

Друга інформаційна революція (середина XVI ст.) викликана винаходом книгодрукування (першодрукарі Гуттенберг та Іван Федоров) ⇨ можливість тиражування та активного поширення інформації, зросла доступність людей до джерел знань.

Третя інформаційна революція (кінець XIX ст.) - винахід електрики, (телеграф, телефон, радіо, що дозволяють оперативно передавати і накопичувати інформацію в значних обсягах ⇨ підвищення ступеня поширення інформації, інформаційного «охоплення» населення засобами мовлення, підвищилася доступність членів суспільства до повідомлень і знань).

Четверта інформаційна революція (70-і рр. XX ст.) - винахід мікропроцесорної технології і поява персонального комп'ютера, комп'ютерних мереж, систем передачі даних (інформаційні комунікації). ⇨ можливість накопичувати, зберігати, обробляти і передавати інформацію в електронній формі; оперативність і швидкість створення й обробки інформації.

П'ята інформаційна революція - впровадження Інтернету в бізнес-діяльність народжує нову економічну систему, основною продуктивною одиницею якої стає інформація, а функціональною основою – інформаційна мережа.

= формування «суспільства без територій» - заміна територіального принципу організації суспільства мережевим

Інформаційно-аналітична діяльність

- ✓ творча аналітична діяльність, призначена для оцінювання інформації і підготовки прийняття рішень

- ✓ сукупність процесів семантичної обробки даних, з використанням методів та засобів «інформаційної аналітики», в результаті чого розрізнені дані перетворюються на закінчену інформаційну продукцію.

Рівні:

*1) **інформаційний**, що полягає в пошуку, збиранні, зберігання, поширенні інформації;*

*2) **аналітичний,** що полягає в узагальненні, класифікації інформації, її аналізі і перетворенні, розробці висновків, пропозицій, рекомендацій і прогнозів.*

Сфери використання:

Інформаційно-аналітичне забезпечення управління *соціально-економічними системами: оцінка стану об'єкта управління, аналіз внутрішніх та зовнішніх чинників, розробка управлінських рішень та контроль за виконанням*

Інформаційний бізнес *- "індустрія перероблення інформації» - бізнес, що здійснюється в інформаційній сфері економіки*

ЗАКОН УКРАЇНИ «Про науково-технічну інформацію»: «**інформаційний ринок** - це система економічних,організаційних і правових відносин щодо продажу і купівлі інформаційних ресурсів, технологій, продукції та послуг».

Інформаційний ринок - система правових, соціально-економічних та виробничих **відносин,** що формуються за умов існування різних форм власності та конкуренції, в процесі обміну інформаційними продуктами та послугами між виробниками та споживачами з метою задоволення інформаційних потреб.

Інформаційна послуга — це отримання і надання в розпорядження користувача інформаційних продуктів. З позицій виробника, *інформаційна послуга* включає дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами.

інформаційний продукт або інформаційна **послуга** — специфічна послуга (деякий інформаційний вміст у вигляді сукупності даних), сформована виробником для поширення в речовинній або нематеріальній формі, надається в користування споживачеві.

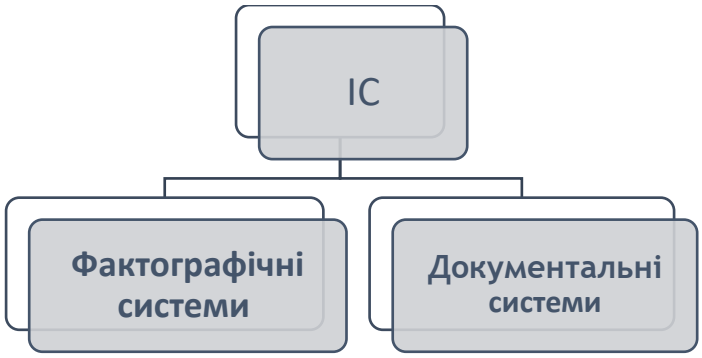
Інформаційна система - взаємозв'язана сукупність концепцій, методів, технологій, технічних і програмних засобів, які використовуються для збору, обробки, зберігання та видачі інформації ***споживачеві*** в інтересах досягнення поставленої мети.

Класифікація ІС залежно **від характеру обробки даних**:

Інформаційно-пошукові системи - роблять введення, систематизацію, зберігання, видачу інформації за запитом користувача без складних перетворень даних. Наприклад, ІС бібліотечного обслуговування, резервування та продажу квитків на транспорті, бронювання місць у готелях та ін.

Інформаційно-вирішальні системи - здійснюють, крім того, операції переробки інформації за певним алгоритмом. Для цих систем характерні завдання розрахункового характеру і обробка великих обсягів даних. Наприклад, ІС планування виробництва або замовлень, бухгалтерського обліку.

Класифікація ІС **за типом збережених даних ІС**:



Фактографічні системи призначені для зберігання та обробки **структурованих даних**.

У **документальних системах** інформація представлена **у вигляді документів на природній мові (описи, реферати і тексти).** Пошук по неструктурованим даними здійснюється з використанням семантичних ознак. Відібрані документи надаються користувачеві, а обробка даних в таких системах практично не проводиться.

Види **документальних/документних комунікаційних систем (ДКС)**

Генеративні – інституції, що забезпечують виробництво документів, будь-яка особа (член суспільства) та будь-яка установа, які документують власну діяльність (авторські колективи, наукові та навчальні заклади, видавництва, редакції ЗМІ, типографії, теле- та радіокомпанії, студії звукозапису, фото- та кіностудії, відеопідприємства, виробники продуктів на оптичних дисках та ін.);

Транзитні – утворення, що організовують рух документів, їх транспортування: передплатні та посередницькі агентства, центри електронної доставки документів, книготорговельні установи, поштові відділення, кур'єрські служби, провайдери комп'ютерних мереж тощо.

Термінальні – структури, призначені для збирання, зберігання документів та організації їх використання (бібліотеки, архіви, органи НТІ, інформаційні фірми, музеї, аудіо- та відеотеки, власники комп'ютерних серверів та ін.)

Елементом даних в документальних ІС є документ; в фактографічних ІС - запис. Основне завдання документальних інформаційних систем - зберігання та надання користувачеві документів, зміст яких відповідає його інформаційним потребам - інформаційне забезпечення споживачів на основі видачі відповідей на їхні запити. Здійснення видачі системою необхідних даних реалізується з допомогою головної операції - проведення інформаційного пошуку.

Основними показниками ефективності функціонування ДІС є повнота і точність інформаційного пошуку

Повнота інформаційного пошуку *R* визначається відношенням числа знайдених релевантних документів *A* до загального числа релевантних документів *C,* наявних в системі :

$$R = A / C$$

Точність інформаційного пошуку *P* визначається відношенням числа знайдених релевантних документів *A* до загального числа документів *L*, виданих на запит користувача:

$$P = A / L$$

Наявність серед відібраних на запит користувача нерелевантних документів називається інформаційним шумом системи. **Коефіцієнт інформаційного шуму *K*** визначається відношенням нерелевантних документів (*LA*), виданих в відповіді користувачу, до загального числа документів *L* , виданих на запит користувача:

$$K = (LA) / L$$

В залежності від особливостей реалізації сховища документів і механізмів пошуку, ДІС можна розділити на дві групи :

1. **Семантично - навігаційні системи** (документи , що поміщаються в сховище (в базу) документів, оснащуються спеціальними навігаційними конструкціями, відповідними смисловим зв'язкам (відсилання) між різними документами або окремими фрагментами одного документа; конструкції реалізують деяку семантичну мережу в базі документів; спосіб і механізм вираження інформаційних потреб в подібних системах полягають в явній навігації користувача по відсилання між документами.
2. **У системах на основі індексування в**ихідні документи поміщаються в базу без додаткового перетворення , зміст кожного документа відображається в деякий пошуковий простір. Процес відображення документа в пошуковий простір називається індексуванням і полягає в привласненні кожному документу деякого індексу - координати в пошуковому просторі. Формалізоване уявлення (опис) індексу документа називається пошуковим образом документа **(ПОД**). Користувач висловлює свої інформаційні потреби засобами і мовою пошукового простору, формуючи пошуковий образ запиту (ПОЗ) до бази документів .

Інформаційні відносини:

суспільні відносини, які виникають при збиранні, одержанні, використанні, поширенні, зберіганні інформації;

відносини, пов'язані з формуванням інформаційних ресурсів, створенням та застосуванням інформаційних технологій у різних галузях життєдіяльності людини, суспільства, держави (інформаційна діяльність), захистом інформації, інформаційних ресурсів від неправомірного доступу, забезпеченням прав суб'єктів-учасників (інформаційна безпека).

Принципи інформаційних відносин:

- гарантованість права на інформацію;
- відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією;
- достовірність і повнота інформації;
- свобода вираження поглядів і переконань;
- правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації;
- захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя.

Суб'єктами інформаційних відносин є:

✓ фізичні особи;

- ✓ юридичні особи;
- ✓ об'єднання громадян;
- ✓ суб'єкти владних повноважень.

Об'єктом інформаційних відносин є інформація.

! визначенні інформаційних відносин Закон базується насамперед на встановленні права на інформацію

Згідно із Законом України "Про інформацію":

1. Кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.
2. Реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб.

!!! Для визначення юридичних аспектів вживається поняття «режим доступу» - передбачений правовими нормами порядок одержання, використання, поширення і зберігання інформації.

Закон України «Про інформацію». Стаття 20. Доступ до інформації :

1. За порядком доступу інформація поділяється на *відкриту інформацію та інформацію з обмеженим доступом.*
2. Будь-яка інформація є відкритою, крім тієї, що віднесена законом до інформації з обмеженим доступом.

Закон України «Про доступ до публічної інформації», 2011 визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес.

Публічна інформація - це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом.

Відкриті дані - це публічна інформація у форматі, придатному для автоматизованої обробки електронними засобами, інакше кажучи, у форматі, який може опрацювати програмне забезпечення без участі людини. Придатні формати open data-файлів: JSON, XML, RDF. Електронні таблиці Microsoft Excel, текстові документи txt та PDF не рекомендуються для опен дата через відсутність в них чіткої структури даних.

Разом з open data часто використовується термін «big data» («великі дані», база даних) для позначення різних типів баз даних, у тому числі суспільно значущих комп'ютерних даних, які можуть зберігатися у загальному доступі та без перешкод використовуватися широкою аудиторією.

ТЕМА 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

План лекції

1. Теоретичні засади та категорійно-понятійний апарат електронного урядування.
2. Моделі електронного урядування та основні етапи впровадження.

Опорні поняття: державне управління, публічне адміністрування, публічне управління, належне урядування, електронний уряд, електронне урядування, модель е-урядування.

ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ ЛЕКЦІЇ

Державне управління:

- діяльність державних органів виконавчої влади, яка полягає в організації виконання законів і нормативно-правових актів, здійсненні розпорядження ресурсами загальнодержавної власності, з метою комплексного соціально-економічного розвитку, а також забезпечення реалізації державної політики у відповідних сферах життя.
- форма практичної реалізації виконавчої влади.

Державне управління є категорією організаційно-правовою, а виконавча влада — політико-правовою. Тому виділяють два поняття державного управління: 1) як усієї діяльності держави; 2) як діяльності виконавчої влади.

Інституціональна підсистема державного управління містить у собі політичну організацію інформаційного суспільства; складається із сукупності державних органів, політичних партій і громадських організацій, за допомогою яких забезпечується регулювання системи соціально-політичних відносин суспільства в інформаційній сфері.

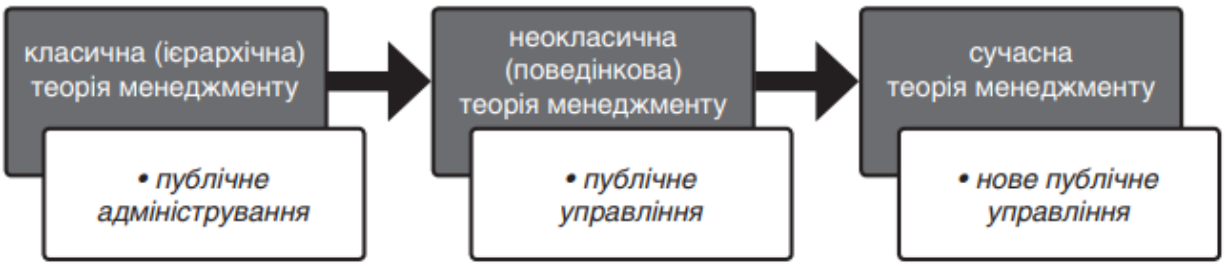
Регулятивна підсистема державного управління містить у собі сформований комплекс принципів і правових норм, основи конституційного ладу й способи їхньої реалізації, правову практику в сфері регулювання соціально-політичних відносин.

Функціонально-комунікативна підсистема державного управління, відповідальна за стійкість політичних відносин в інформаційній сфері на основі суспільної й громадянської згоди (*зміна системи цінностей особистості, суспільства, держави; зміна соціальної поведінки громадян; поява нових типів соціально-політичних відносин; виникнення нових суб'єктів соціально-політичних відносин; виникнення нових форм масової комунікації*).

Еволюція моделі управління у державному секторі

Класична теорія менеджменту у державному секторі реалізувалася на практиці через модель публічного адміністрування (англ. – public administration), неокласична теорія менеджменту – через модель публічного управління (англ. –

public management), сучасна теорія менеджменту – через модель нового публічного управління (англ. – new public management)



**«публічний» - від латинського слова publicus – суспільний, народний, громадський; відкритий, гласний, суспільний*

Адміністрування – діяльність щодо керівництва дорученою ділянкою завдяки застосуванню адміністративних методів управління.

Адміністрування - бюрократичний метод управління суспільством, що ґрунтується на силі та авторитеті влади, тобто в наказах, постановах, розпорядженнях, вказівках та інструкціях

Публічне адміністрування

У широкому сенсі під публічним адмініструванням розуміють всю систему адміністративних інститутів із ієрархією влади, за допомогою якої відповідальність за виконання державних рішень спускається зверху донизу.

У вузькому розумінні публічне адміністрування пов'язане із виконавчою гілкою влади і розглядається як:

професійна діяльність державних службовців, яка включає всі види діяльності, спрямовані на реалізацію рішень уряду;

вивчення, розробка та впровадження напрямів урядової політики;

міждисциплінарна академічна сфера, що базується на теорії та концепціях економіки, політичних наук, соціології, адміністративного права, менеджменту.

Класична школа менеджменту приділяла незначну увагу людському фактору в управлінні (оплата та стимулювання праці, встановлення формальних відносин між керівниками та підлеглими тощо). **Поведінкові теорії менеджменту** виникли як реакція на недоліки класичних теорії (часто об'єднують загальною назвою «неокласична теорія менеджменту»). Виникненню поведінкових теорій багато в чому сприяли досягнення промислової психології (Хьюго Мюнстерберг «Психологія та промислова ефективність», 1912; Ліліан Гілбрет «Психологія управління», 1914; результати Хоторнських експериментів Елтона Мейо).

Поведінковий підхід до менеджменту включають в себе дві школи:

а) *школа людських відносин*. Представники цієї школи досліджували переважно *проблеми індивідуальної психології* працівників організації. Їх зусилля були зосереджені у сфері поведінки індивідуума в організації, на його мотивації.

б) *школа організаційної поведінки*. Її представники концентрували увагу на вивченні *типів групової поведінки*, на розумінні організації як складного соціального організму, який знаходиться під впливом певних уявлень, звичок, конфліктів, культурного оточення тощо.

Термін «**публічне управління**» (англ. public management) вперше використав англійський державний службовець Десмонд Кілінг у 1972 р.: «публічне управління – це пошук найкращих способів використання ресурсів задля досягнення пріоритетних цілей держави: публічне управління *спрямоване на реалізацію прав, свобод та законних інтересів приватних осіб* і передбачає якнайповніше застосування владою принципу публічності – відкритості та прозорості діяльності її апарату, право впливу громадян на діяльність органів влади, громадський контроль за діяльністю управлінського апарату тощо»

Нове публічне управління (модель «New Public Management»)

Теорія нового державного менеджменту (new public management), головними ідеологами якої були М. Тетчер та Р. Рейган, знайшла найбільше практичне відображення в адміністративних реформах 80 − 90-х років:

ґрунтувалася на пошуку інновацій та запровадження принципів бізнесу в управління державними справами

зорієнтована на «спрямування, ніж безпосереднє керування»; підвищення ефективності (економічної, соціальної, організаційної) та результативності державного управління, а також надання якісних та своєчасних послуг населенню й бізнесу; партнерство між державним і приватним секторами.

Домінуюча тенденція в рамках нового державного менеджменту є економічна – *маркетизація* (впровадження в широкому сенсі ринкових методів та принципів в державне управління, спрямованих, насамперед на скорочення складу та обсягу державних функцій та передачі частки з них недержавному сектору, у тому числі, оперативних, зменшення навантаження на державні бюджети усіх рівнів в умовах нестачі державних ресурсів), та організаційна − *дебюрократизація (децентралізація* - делегування повноважень та відповідальності нижчим рівням управління та *деконцентрація* - створення множини незалежних агентств та послаблення ієрархічних зв'язків).

Нове публічне управління: проблеми:

суперечність між економічною ефективністю та соціальною справедливістю (підтримка соціально незахищених громадян, слабких елементів суспільства, не вкладаються в цю концепцію);

обмеженість кола завдань, які можна вирішувати в рамках державного менеджменту, в таких, наприклад, сферах як національна безпека та оборона, екологія, соціальна та гуманітарна, як правило, не працюють базові принципи державного менеджменту;

цей підхід не забезпечує прозорість та відкритість дій влади, контролю з боку суспільства та бізнесу діяльності влади;

не передбачає участі громадян та бізнесу у формуванні та реалізації державної політики;

не забезпечує підвищення відкритості та професіоналізму державної служби;

не враховує такі нові тенденції в суспільному розвитку як глобалізація, мережеві структури, комунікативна революція, суспільство знань, які суперечать вузько економічному підходу.

Концепція «Governance» або «Good governance» - «Належне урядування»

«Належне урядування» є складовою загальної концепції політичних мереж та об'єднує як ринкові, так і демократичні механізми. Термін "урядування" означає: процес прийняття рішень та процес яким це рішення впроваджується (імплементується) або не впроваджується (не імплементується). Аналіз урядування фокусується на формальних та неформальних суб'єктах (акторах), залучених до прийняття рішень і їх впровадження та формальних і неформальних структурах, створених для прийняття та впровадження прийнятих рішень

Уряд є одним із суб'єктів (акторів) урядування. Залучення інших суб'єктів (акторів) до урядування залежить від рівня урядування, про який йдеться мова. Суб'єкти (актори), крім уряду та збройних сил (військових) можуть бути об'єднані, як частина "громадянського суспільства

Концепція «Належне урядування» пов'язана з проблемою організованості суспільства з метою гарантування рівності можливостей та соціальної, економічної справедливості для всіх громадян.

Належне урядування має вісім основних характеристик:

- *участь*
- *орієнтація на консенсус*
- *відповідальність (підзвітність)*
- *прозорість належне реагування*
- *ефективність та результативність*
- *рівність та врахування інтересів*
- *відповідність принципу верховенства права*

Належне урядування засвідчує, що корупція є мінімізованою, погляди меншості враховано та голоси найбільш незахищених верств суспільства почуто при прийнятті рішень. Воно також є відповідним до існуючих та майбутніх потреб суспільства.

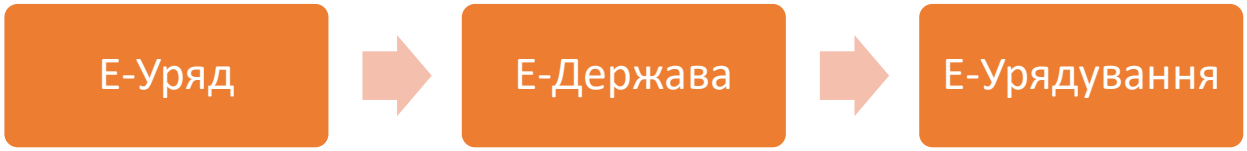
Категорійно-понятійний апарат електронного урядування

Електронний уряд. В Організації економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР) поняття «електронний уряд» фокусується на *використанні нових ІКТ урядом, які застосовуються до повного спектру управлінських функцій*. Фахівцями з Європейської комісії електронний уряд визначається як *застосування ІКТ в державному управлінні у поєднанні з організаційними змінами і новими навиками державних службовців з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави*

Вперше термін «електронний уряд» (e-government) було застосовано у 1997 році за ініціативою Національного наукового фонду США для *визначення процесу адміністративної реформи на основі ідеології нового державного*

менеджменту та широкого впровадження ІКТ в державне управління, насамперед, в органах виконавчої влади.

В подальшому для визначення реформ в публічному адмініструванні, які охоплювали всі органи державної влади та органи місцевого самоврядування, цей термін було модернізовано в «електронну державу». Демократизація публічного управління, у тому числі, **введення в електронний уряд електронної демократії**, обумовило появу нового терміну – «електронне урядування».



Електронне урядування

- використання ІКТ для покращення ефективності системи державного управління, її прозорості та зручності, зокрема операційного компонента, що забезпечує діяльність державних органів (Стратегія реформування державного управління України)

– форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян (Концепція розвитку електронного урядування в Україні)

Електронна демократія:

стан розвитку суспільних відносин (форма організації суспільства), де громадяни та бізнес залучаються до процесу державного управління та державотворення, а також до місцевого самоуправління за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій;

форма організації суспільно-політичної діяльності громадян, яка забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій якісно новий рівень взаємодії громадян між собою, з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та комерційними структурами.

Електронна послуга - адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

Електронний документообіг (обіг електронних документів) - сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Правові джерела (основні нормативні документи)

1. **Концепція розвитку електронного урядування в Україні**, затверджена розпорядження Кабінету Міністрів України від 20

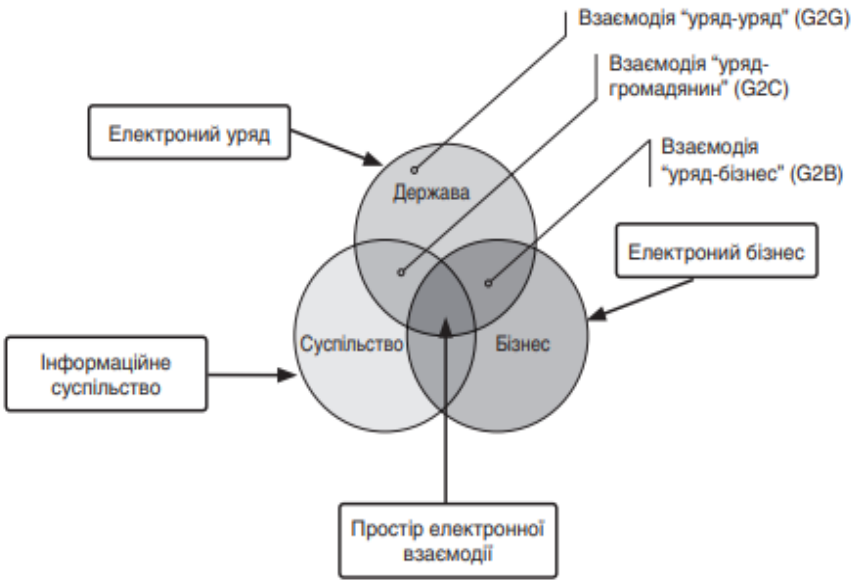
вересня 2017 р. № 649-р (*попередня версія - від 13.12.2010 № 2250-р*);

2. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 р. № 1088-р «Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2018—2020 роках» (*попередня версія від 05.04.2012 № 220-р "Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи "Партнерство «Відкритий Уряд»);*
3. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 617-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні»
4. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 37-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки»
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»

Реалізація **Концепції розвитку електронного урядування в Україні** здійснюється за такими основними принципами:

1. **цифровий за замовчуванням** — забезпечення будь-якої діяльності органів влади (у тому числі надання публічних послуг, забезпечення міжвідомчої взаємодії, взаємодії з фізичними та юридичними особами, інформаційно-аналітичної діяльності) передбачає електронну форму реалізації як пріоритетну, а планування та реалізацію будь-якої реформи, проекту чи завдання — із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій;
2. **одноразове введення інформації** — реалізація підходу, за якого фізичні та юридичні особи лише один раз подають інформацію до органів влади, а у подальшому ця інформація повторно використовується органами влади для надання публічних послуг та виконання інших владних повноважень з дотриманням вимог захисту інформації та персональних даних;
3. **сумісність за замовчуванням** — здійснення проектування та функціонування інформаційно-телекомунікаційних систем в органах влади відповідно до єдиних відкритих вимог та стандартів для забезпечення їх подальшої сумісності та електронної взаємодії та повторного використання;
4. **доступність та залучення громадян;**
5. **відкритість та прозорість;**
6. **довіра та безпека**.

Моделі рівнів реалізації електронного урядування (описує зв’язки між основними суб’єктами):



«Уряд – Уряду» (G2G – «government to government»)

електронна взаємодія органів влади між собою, насамперед, з метою надання електронних послуг одними органами влади іншим (*міжвідомча взаємодія усередині державних органів влади, так і між ними, а також взаємодія як між органами державної влади всіх рівнів, так і органами місцевого самоврядування*);

є основою електронного уряду; включає організацію роботи електронного документообігу між суб'єктами здійснення владних повноважень та обмін даними між владними електронними реєстрами за принципами уніфікації, взаємозамінності та сумісності (т.зв. принципи інтероперабельності).

«Уряд – Уряду» (G2G – «government to government»): переваги

- скорочення кількості співробітників, необхідних для виконання завдань
- підвищення сталості одержуваних результатів
- скорочення росту бюджетних витрат

– поліпшення взаємодії шляхом створення єдиного захищеного простору інформаційних ресурсів і документообігу між публічними органами влади;

– поліпшення планування та контролю;

– формування більш ефективної взаємодії і співробітництва з державними органами зарубіжних країн і міжнародними неурядовими організаціями;

–зменшення рівня бюрократії і корупції.

«Уряд – Уряду» (G2G – «government to government»): напрями роботи

- оподаткування,
- митниця,
- фінансовий менеджмент,
- збирання даних для статистики та перепису населення,
- вибори,
- планування розвитку,

- охорона здоров’я,
- освіта і соціальне забезпечення,
- соціальне страхування та сільське господарство,
- національна безпека та оборона.

«Уряд – Суб’єктам господарювання» (G2B – «government to business»)

електронна взаємодія органів влади з суб’єктами господарювання з метою надання адміністративних та інших послуг, участі бізнесу у формуванні та реалізації державної політики, в державних закупівлях тощо;

здійснюється в напрямах інформаційного забезпечення підприємництва та створення умов для розвитку електронної комерції;

включає продаж бізнесу надлишків-товарів, що належать державі, а також придбання державою у підприємців товарів і послуг;

Мотиваційний чинник впровадження - скорочення витрат і підвищення ефективності закупівель, зниження корупційних ризиків, раціоналізація й підвищення сталості операцій, у яких зайнято багато співробітників:

реєстрація нових компаній;

продовження дозволів і ліцензій,

оформлення пільг для ведення бізнесу.

сплата податків та виплату до фондів соціального страхування за співробітників;

надання інформації в статистичні органи;

подача митних декларацій

«Уряд – Громадянам» (G2C – «government to citizens») - електронна взаємодія органів влади з громадянами з метою надання громадянам послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів влади та ін. Мета- полегшити взаємодію громадян із органами влади, скоротити час на здійснення процедури надання органами влади управлінських послуг, а також спростити ці процеси за допомогою Інтернету (ініціаторами можуть бути обидві сторони)

Доступ до електронних адміністративних послуг в режимі 24/7/365 (24 години на добу, 7 діб на тиждень, 365 діб на рік):

інформування громадян про діяльність органів влади;

надання державних електронних послуг, консультацій онлайн;

залучення громадян до прийняття рішень органами влади;

громадянський контроль за діяльністю органів влади.

Результат - якісно новий рівень спілкування держави та громадян, покращення обслуговування в сфері задоволення потреб в управлінських послугах (*скорочення часу звернення за послугами і час надання послуг*), як наслідок, перехід до нових форм спілкування з державою.

Сектор взаємодії G2E «Уряд – Державні службовці» (G2E – «government to employers»)- онлайн-взаємодія за допомогою миттєвих засобів зв’язку між органами влади та їх співробітниками (державними службовцями чи службовцями органів місцевого самоврядування):

- *забезпечення ефективної комунікації та обміну знаннями*

❖ *забезпечення електронного навчання для співробітників, підвищення професійної кваліфікації, доступ до законодавства*

❖ *доступ до інформації стосовно політики компенсацій та виплати соціальних допомог*

❖ *використання та оволодіння публічними службовцями програмними засобами для зберігання інформації щодо персоналу та документації працівників*

«Уряд для громадян» (G4C - government for citizens) - !!! нова концепція взаємодії органів влади з громадянами («уряд для громадян», «уряд, орієнтований на громадян», «уряд, що існує для того, щоб служити своїм громадянам») = ініціативи, що призначені полегшувати взаємодію громадян із органами влади, але в секторі G4C ініціаторами цих ініціатив є держава! Громадяне перебувають у центрі владних відносин і держава існує для того, щоб служити їм та є сервісною установою.

ТЕМА 3. ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

План лекції

1. Електронна демократія: сутність, основні завдання, категорійно-понятійний апарат
2. Нормативно-правова база та ДІС електронної демократії в Україні

Опорні поняття: електронна демократія, громадська участь, індекс демократії, доступ до публічної інформації, підзвітність

ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ ЛЕКЦІЇ

Демократія — форма організації суспільства, його державно-політичного устрою, що ґрунтується на **визнанні народу джерелом влади**, послідовному здійсненню **принципу рівності та свободи людей**, їх **реальної участі в управлінні** справами держави і суспільства.

Демократія (в широкому розумінні) - це форма організації й діяльності політичних і соціальних структур, будь-яких колективів, що забезпечує активну участь їхніх членів у прийнятті рішень за більшістю та здійсненні усіх заходів (партійна, профспілкова, виробнича демократія тощо).

Термін «електронна демократія» (electronic democracy)

- ✓ застосування ІКТ для організації політичного процесу, застосування громадянами цих технологій для участі в конституційно передбачених діях у державному управлінні та місцевому самоврядуванні.
- ✓ **використання ІКТ урядами, політичними партіями, громадянами та іншими учасниками політичних процесів на місцях, в регіонах, на національному або міжнародному рівнях з**

метою розширення участі громадян в процесах прийняття державних рішень (Рада Європи)

- ✓ політична система, в якій ІКТ використовуються для забезпечення виконання основних функцій демократичного процесу, зокрема: вільного доступу до суспільно важливої інформації, свободи слова, участі в публічному управлінні (як шляхом вільного обговорення, так й участі у виборах, референдумах тощо)

Підходи до визначення співвідношення е-уряду та е-демократії

1. е-демократія є частиною е-уряду (*електронна реалізація узаконених демократичних шляхів або процедур прийняття рішень, які зводяться до технологічних аспектів, а саме, до електронних виборів і електронного голосування*).

2. е-уряд є частиною електронної демократії

Е-демократія має ґрунтуватися на:

активному наданні всеосяжної, збалансованої та об'єктивної інформації, покликаної допомогти громадськості більш чітко розуміти проблеми, альтернативи, можливості та/або рішення демократичних проблем;

широкому розумінні громадянства, що охоплює особи і групи осіб, які постійно проживають та інтегровані в політичну реальність, незалежно від національності;

розширенні громадської участі шляхом більшого залучення громадян та груп громадян (наприклад, груп за інтересами), корпорацій, об'єднань і некомерційних організацій до громадських справ;

наданні повноважень, зокрема, щодо підтримки громадських прав і **наданні ресурсів** для участі в демократичних процесах;

забезпеченні включення громадян незалежно від віку, статі, освіти, соціально-економічного стану, мови, особливих потреб і місця проживання (!!! компетентність людини у користуванні електронними інструментами (знання, електронні навички, електронна готовність), наявність доступних інструментів і поєднання електронних і неелектронних підходів);

проведенні дискусій, зокрема, дебатів на рівних, де люди публічно обговорюють, схвалюють і критикують точки зору один одного в ході змістовного, ввічливого обговорення питання та дії, необхідні щодо вирішення цього питання;

субсидіарності (механізм управління суспільством має будуватися «знизу вгору»: всі проблеми, які можуть ефективно вирішуватися на місцях, повинні перебувати в компетенції муніципальних органів як найбільш близьких до

населення; кожен наступний рівень влади є допоміжним (субсидіарним) по відношенню до нижчого і вирішує тільки ті завдання, із якими він може впоратися найбільш ефективно

Електронна демократія підсилює **основні концепції ефективного урядування (чотири основні стовпи ефективного урядування за допомогою е-демократії)**:

1. прозорість,
2. підзвітність,
3. участь
4. громадянська освіта

Участь громади втілюється у різних формах:

- ✓ *інформування,*
- ✓ *консультування,*
- ✓ *співпраці*
- ✓ *делегування*

Для кожної з цих форм існує близько сотні різноманітних інструментів залучення громадян, які можуть бути застосовані на усіх етапах прийняття політичних рішень (розробка порядку денного, підготовка документів, прийняття рішення, виконання, моніторинг, перегляд).

«Спектр громадської участі» Міжнародної асоціації громадської участі

	Інформування	**Консультування**	**Залучення**	**Співпраця**	**Уповноваження**
Мета участі громади	Забезпечення громадян якісною, збалансованою та об'єктивною інформацією, яка допоможе їм у розумінні проблем та пошуку альтернатив, можливостей і рішень	Отримати відгук від громади стосовно аналізу, альтернатив і (або) рішень	Працювати із громадою протягом усього процесу, аби пересвідчитися, що громадська думка була коректно зрозуміла і врахована	Працювати із громадою на засадах повноправного партнерства в кожному з етапів прийняття рішень, включно з розробкою альтернатив і визначенням найкращих рішень	Громада бере остаточне прийняття рішень в свої руки
Приклади інструментів	Веб-сторінки, відкриті офіси, відкриті звіти (публічне звітування)	Фокус-групи, опитування, публічні зустрічі, публічне обговорення	Майстерні (воркшопи), дорадче опитування (deliberative polling)	Громадські дорадчі комітети, консенсусні заходи (наприклад, consensus conference), учасницьке прийняття рішень	Громадське журі (citizen jury), делеговані рішення, бюлетені

Класифікація видів участі Програми розвитку ООН

1. **Пасивна участь**. Участь населення обмежується тим, що вони отримують інформацію про певні події, що відбуваються чи будуть відбуватися в громаді, тобто відбувається **однобічний обмін інформацією**.

2. **Участь в наданні інформації**. Члени громади беруть участь у інформативних опитуваннях, але **не мають можливості впливати** на розвиток самого процесу.

3. **Участь шляхом висловлювання власної думки**. На цьому рівні органи влади консультуються з населенням щодо певної проблеми, що існує в громаді, але члени громади не беруть участі **в прийнятті рішень**.

4. **Участь через матеріальне стимулювання**. Люди надають свої **ресурси**, наприклад, працю, в обмін на гроші або інші матеріальні стимули (співробітництво).

5. **Функціональна участь**. На цьому рівні створюються ініціативні групи заради досягнення окремих цілей, пов'язаних з **проектом розвитку** (як правило, створюються за ініціативою ззовні).

6. **Спільна участь**. Члени громади беруть участь в спільному аналізі, який призводить до складання планів діяльності та створення нових локальних інституцій або посилення вже існуючих; **контролюють місцеві рішення**.

7. **Самомобілізація.** Люди беруть участь у процесі розвитку, висуваючи ініціативи незалежно від зовнішніх інституцій.

Індекс демократії за версією Economist Intelligence Unit — класифікація 167 країн світу, складена «Economist Intelligence Unit» (одна з аналітичних компаній в світі: 100 експертів і економістів, які мають значні знання і досвід в області економіки, політики, управління ризиками та інших галузях; взаємодія з великою мережею позаштатних співробітників практично у всіх країнах світу (650); звіти про останні події в області політики і економіки, умов бізнесу і змін в законодавстві, відомості компаніям, державним органам, фінансовим інститутам і академічним організаціям по всьому світу (з 1946 року).

При складанні класифікації враховуються **60 різних показників**, згрупованих по 5 категоріях:

1. вибори і плюралізм,
2. громадянські свободи,
3. діяльність уряду,
4. політична ангажованість населення
5. політична культура.

Вперше індекс був складений **2007** року, доповнений 2008 та 2010 року

8-10 балів - повноцінна демократія — країна, де громадянські свободи і основні політичні свободи не тільки поважаються, а також підкріплюються політичною культурою, що сприяє розвитку демократичних принципів. (діюча система урядової влади, незалежність судової влади, чиї рішення є обов'язковими до виконання, уряд, який адекватно функціонує і засоби масової інформації, які є незалежними і різноманітними)

6 - 7,9 балів - неповна демократія — країни, де вибори є справедливими і вільними, але можуть виникати проблеми (наприклад, порушення свободи

ЗМІ), хоча основні громадянські свободи шануються; країни мають істотні недоліки в інших демократичних аспектах, в тому числі нерозвиненість політичної культури, низький рівень участі в політиці, і проблеми у функціонуванні системи управління.

4-5,9 балів - країни з перехідним (гібридним) режимом — країни, де регулярно існують непрямі порушення на виборах, що перешкоджають визнанню їх чесними та вільними; часто наявний уряд, який чинить тиск на політичних опонентів, відсутня незалежна судова система, широко розповсюджена корупція, переслідування та тиск на ЗМІ, відсутнє повноцінне верховенство права, і більш виражені недоліки, ніж у неповних демократій у сферах розвитку політичної культури, низький рівень участі в політиці, і проблеми у функціонуванні системи управління.

до 4 балів - авторитарний режим — країни, де політичний плюралізм відсутній або вкрай обмежений; часто базуються на абсолютній диктатурі, можуть мати деякі традиційні інститути демократії — але мізерної значущості, порушення і утиски громадянських свобод є звичайним явищем, вибори, якщо вони проводяться — не є чесними і вільними, ЗМІ часто підпорядковані державі або контролюються організаціями, пов'язаними з правлячим режимом, судова система не є незалежною, наявна повсюдна цензура і придушення урядової критики.

Нормативно-правова база електронної демократії в Україні

Конституція України - **не дає прямі посилання на електронну демократію, електронне урядування, а так само на право українців на доступ до Інтернет, але визначає кілька важливих положень щодо участі громадян у політичному житті та забезпеченні відповідальності державної влади:**

Стаття 5. Україна є республікою.

Носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в Україні є народ. Народ здійснює владу безпосередньо і через органи державної влади та органи місцевого самоврядування.

Право визначати і змінювати конституційний лад в Україні належить виключно народові і не може бути узурповане державою, її органами або посадовими особами.

Ніхто не може узурпувати державну владу.

Стаття 15. »Суспільне життя в Україні ґрунтується на засадах політичної, економічної та ідеологічної багатоманітності. Держава гарантує свободу політичної діяльності, не забороненої Конституцією і законами України».

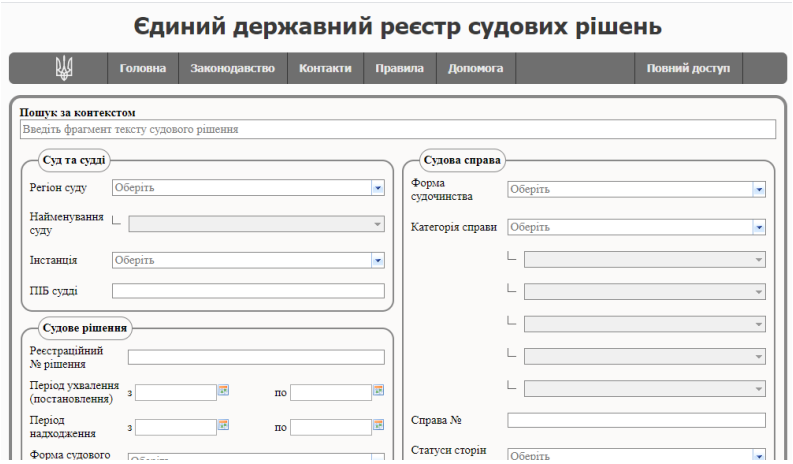
Стаття 38. »Громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами, у всеукраїнському та місцевих референдумах, вільно обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Стаття 40. »Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що

зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.»

2003 р. - Закон України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" № 1160: зобов'язав **державні органи публікувати проекти регуляторних актів, плани дій та звіти в Інтернеті, а також дозволив громадянам і компаніям презентувати свої зауваження у паперовому вигляді.** (*не визначив ніякого положення щодо електронної участі у розроблені проектів рішень, а також не встановив прямі зобов'язання державних органів повністю висвітлювати весь процес розробки, обговорення та ухвалення рішення в Інтернеті*).

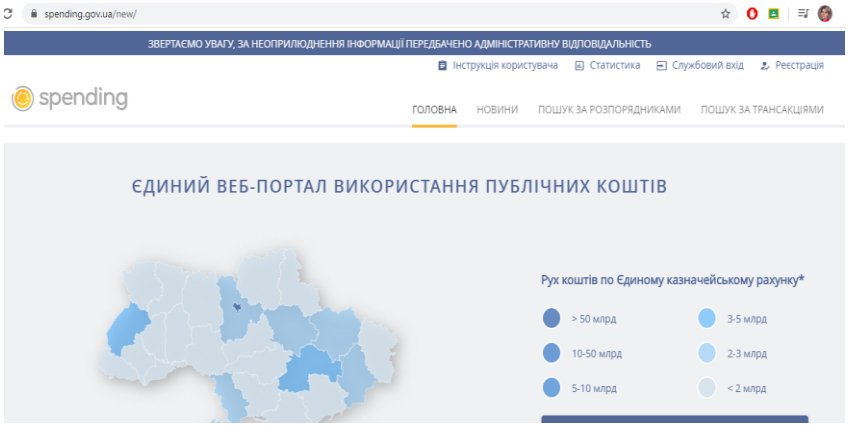
У 2005 році Закон України "Про доступ до судових рішень " № 3262 став іншим законодавчим актом, що підвищив прозорість судових рішень, надавши вільний, відкритий доступ будь-кому до онлайн бази.



У 2011 році Закон України "**Про доступ до публічної інформації**" № 2939 гарантував громадянам доступ до загальнодержавних даних на урядових сайтах та за запитами громадян через електронну пошту, на які посадовці зобов'язані давати відповіді. У 2012 році Розпорядження Кабінету Міністрів України "**Про затвердження Концепції створення та функціонування інформаційних систем для електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів** " № 634-р додатково визначено принципи прозорості державних органів, їх відкритості та ефективності.

2015 р. - зміни до Закону України "**Про доступ до публічної інформації**" № 2939 (2015) , Постанова Кабінету Міністрів України "**Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних**" № 835 (2015) , зміни до Закону України "**Про запобігання корупції**" № 1700 та деяких інших законів - був впроваджений порядок **онлайн декларування доходів парламентарів і посадовців**

Закон України "Про відкритість використання публічних коштів" № 183 зобов'язав **усі державні органи, організації та підприємства публікувати свої витрати у відкритому стандарті** даних на порталі https://spending.gov.ua



У 2016 році прийняті два закони: “**Про публічні закупівлі**” № 922 і “Про особливості здійснення закупівель товарів, робіт і послуг для гарантованого забезпечення потреб оборони” , де передбачені обов’язкові правила використання відкритого Інтернет порталу Prozorro для всіх закупівель. Prozorro.gov.ua вперше розпочався як проект громадянського суспільства, а з 1 серпня 2016 року прийнятий урядом у якості основної платформи для всіх он-лайн закупівель на національному та місцевому рівнях.

Електронна громадська участь (е-участь) націлена на те, щоб залучити громадян до нових засобів участі у процесах прийняття публічних рішень і вироблення державної політики на різних рівнях і в різних політичних просторах. Визначення перших практичних положень щодо щодо е-консультацій, тобто онлайн обговорень проектів актів та їх експертизи:

- ✓ Постанова Кабінету Міністрів “**Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади**” № 976 (2008),
- ✓ Постанова Кабінету Міністрів “**Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики**” № 996 (2010)

2015 р. - законодавчий прорив в е-участі: зміни та доповнення до Закону України “Про звернення громадян” (вперше в історії України, громадяни змогли використовувати своє конституційне право на **онлайн звернення із петиціями** до органів державної влади, таких, як парламент, президент, уряд та місцевих органів влади):

Політична підзвітність базується на двох принципах:

1) **юридичної відповідальності**, яка включає покарання за порушення, як передбачено адміністративним і кримінальним правом;

2) **політичної відповідальності**, яка зобов’язує урядовців діяти і приймати рішення в інтересах суспільства та нести відповідальність за них.

Нормативно-правові акти **передбачають заходи відповідальності**, згідно з якими посадові особи зобов’язані **надавати відкритий доступ до публічної інформації, опубліковувати набори даних і відповідати на запити громадян, е-петиції та звернення. Наприклад, Кодекс України про адміністративні правопорушення** (стаття $212^{-3)}$:

*за порушення законів щодо відкритих даних та розгляду звернень та запитів громадян може бути стягнений штраф на суму від **425 до 850** гривень;*

якщо порушення відбуваються двічі або більше разів на рік - штраф у розмірі 1020-1350 грн або громадські роботи на строк від двадцяти до тридцяти годин

ГРОМАДЯНСЬКА ОСВІТА - потенційно корисні інструменти для он-лайн громадянської освіти:

- ✓ *ЄДИНИЙ ВЕБ-ПОРТАЛ ВИКОРИСТАННЯ ПУБЛІЧНИХ КОШТІВ www.spending.gov.ua*
- ✓ *веб-портал відкритих даних www.data.gov.ua*
- ✓ *Інтерактивні он-лайн інструменти, запропоновані громадянським суспільством: **Ціна держави***

ТЕМА 4. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ УЧАСТІ НА РІВНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

План лекції

1. Загальний огляд форм громадянської участі та веб-платформи «Єдина платформа місцевої електронної демократії».
2. Документально-інформаційні системи сервісів «Електронні консультації з громадськістю», «Відкрите місто», «Громадський бюджет», «Місцеві електронні петиції».

Опорні поняття: місцеве самоврядування, інформування, консультація, сервіс «Електронні консультації з громадськістю», сервіс «Відкрите місто», сервіс «Громадський бюджет», сервіс «Місцеві електронні петиції».

ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ ЛЕКЦІЇ

Основний юридичний документ про співучасть громадян - Закон «Про місцеве самоврядування»

Стаття 2. Поняття місцевого самоврядування

1. Місцеве самоврядування в Україні - це гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади - жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста - самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України.

2. Місцеве самоврядування здійснюється територіальними громадами сіл, селищ, міст як безпосередньо, так і через сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, а також через районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст.

Стаття 3. Право громадян на участь у місцевому самоврядуванні

1. Громадяни України реалізують своє право на участь у місцевому самоврядуванні за належністю до відповідних територіальних громад.

Стаття 7. Місцевий референдум

1. Місцевий референдум є формою вирішення територіальною громадою питань місцевого значення шляхом прямого волевиявлення.

Стаття 8. Загальні збори громадян

1. Загальні збори громадян за місцем проживання є формою їх безпосередньої участі у вирішенні питань місцевого значення.

Стаття 9. Місцеві ініціативи

1. Члени територіальної громади мають право ініціювати розгляд у раді (в порядку місцевої ініціативи) будь-якого питання, віднесеного до відання місцевого самоврядування.

Стаття 13. Громадські слухання

1. Територіальна громада має право проводити громадські слухання - зустрічатися з депутатами відповідної ради та посадовими особами місцевого самоврядування, під час яких члени територіальної громади можуть заслуховувати їх, порушувати питання та вносити пропозиції щодо питань місцевого значення, що належать до відання місцевого самоврядування.

Участь громади може набувати різних форм.

Інформування — це найпростіша форма, дії органів влади зводяться до інформування громадян про вже ухвалені рішення, які їх стосуються (нема місця будь-якому активному впливу людей на процес виконуваних владою дій, вони виступають лише в ролі пасивних одержувачів)

Консультація — крім інформування, органи влади надають громадянам можливість висловитися щодо запланованих заходів

Спільне ухвалення рішень — полягає у передачі громаді частини повноважень (але також і відповідальності) щодо ухвалених дій і рішень, громадяни мають реальний вплив (прямо або опосередковано) на планування дій, які їх стосуються

Орієнтовні **тематичні напрямки** на які можуть поширюватися процеси співучасті

• **створення/обговорення документів** → наприклад, обговорення стратегії розвитку міста;

• **планування простору** → наприклад, спільні ідеї щодо благоустрою будь-якої території: інтер'єру музею, двору, парку, обговорення плану озеленення тощо;

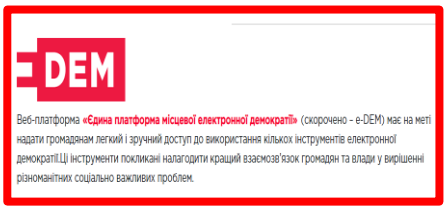
• **створення пропозиції/програми** → наприклад, занять в центрі культури, громадській бібліотеці;

• **обговорення державних послуг** → наприклад, оцінка користувача-ми послуг у сфері транспорту, охорони здоров'я;

• **планування бюджету** → наприклад, спільне ухвалення рішення про розподіл бюджету або його частини.

Електронна участь - забезпечення права участі громадян і представників громадянського суспільства за їх власною ініціативою у розвитку місцевого самоврядування, формуванні та реалізації державної політики, її моніторингу та оцінці, у процесах прийняття рішень, що передбачає двосторонню електронну взаємодію суб'єктів владних повноважень і громадянського суспільства із застосуванням відповідних інформаційно-комунікаційних технологій та кібернетичного простору за прозорими процедурами

З 19.12.2018 року найбільш популярні інструменти процесів е-участі об'єднані на першій українській платформі е-демократії **e-dem.tools**.

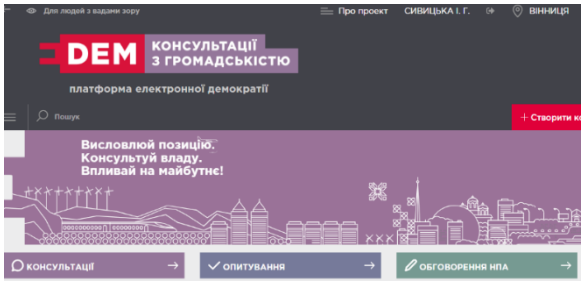


- консультації з громадськістю
- громадський бюджет
- відкрите місто
- електронна петиція

СЕРВІС «ЕЛЕКТРОННІ КОНСУЛЬТАЦІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ».

За допомогою сервісу можна проводити:

✓ КОНСУЛЬТАЦІЇ: оприлюднення варіанту вирішення питання з можливістю коментування;



✓ ПРОСТЕ ОПИТУВАННЯ:

- *запитання + закритий перелік варіантів відповіді,*
- *запитання + один варіант відповіді,*
- *запитання + кілька варіантів відповідей*;

✓ СКЛАДНЕ ОПИТУВАННЯ: опитувальник із можливістю редагування відповідей, із налаштуванням діапазону балів оцінки чи ранжування;

✓ ОБГОВОРЕННЯ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ АКТІВ: оприлюднення НПА з можливістю коментування.

СЕРВІС«ВІДКРИТЕ МІСТО». Проект "Відкрите місто" є краудсорсинговою інтернет-платформою для взаємодії мешканців з місцевою владою та комунальними підприємствами, а також для самоорганізації громадян. Для цього на сайті існують 2 розділи:

«Проблеми» - дає можливість створювати повідомлення про проблему, яке буде направлено у відповідну організацію для вирішення

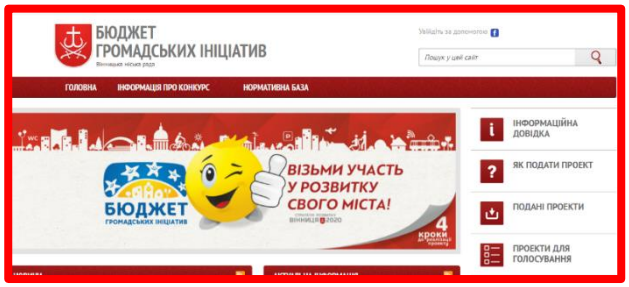
«Корисні об'єкти» - карта міста, на яку користувачі порталу можуть наносити різного роду корисні об'єкти, як то: лікарні, школи, парковки, туристичні об'єкти, зони безкоштовного Wi-Fi, пункти прийому батарейок, інше.

Сроки роботи з повідомленнями визначаються кожним містом індивідуально. Рекомендовані наступні сроки:

- ✓ *Перевірка проблем місцевим модератором - до **2-х робочих днів***
- ✓ *Відповідальна комунальна організація приймає в роботу проблему не пізніше ніж на **3-й робочий день***
- ✓ *Якщо проблема закрита протягом **25 днів**, вона переноситься в архів*

Якщо автор повідомлення вважає, що проблему не вирішено, або вирішено не якісно, він має можливість повторно її відкрити, обґрунтувавши свої дії. З архіву повторно відкрити повідомлення неможливо.

СЕРВІС«ГРОМАДСЬКИЙ БЮДЖЕТ». Громадський бюджет – демократичний процес, який надає можливість кожному жителю брати участь в розподілі коштів місцевого бюджету через створення проектів для покращення громади та/або голосування за них.



Бюджет громадських ініціатив Вінницької міської об'єднаної територіальної громади - це частина бюджету Вінницької міської об'єднаної територіальної громади (ВМОТГ), обсяг якої визначається щорічно згідно з рішенням міської ради про бюджет ВМОТГ на поточний рік, в якому проводиться конкурс проектів, для їх реалізації в наступному році.

Проекти фінансуються з бюджету ВМОТГ та за обсягом фінансування розподіляються на:

- **великі** – обсяг фінансування **від 250 тис. грн. до 1100 тис. грн**.;
- **малі** – обсяг фінансування **до 250 тис. грн.**

В 2021 році на реалізацію проектів заплановано витратити до **8 млн. гривень** у співвідношенні **80% / 20%** між великими та малими проектами. В разі потреби, Координаційною радою, дане співвідношення може бути змінено.

Проекти подаються відповідно до затвердженої Форми проекту:

✓ *електронною поштою у вигляді сканованого оригіналу документів на електронну адресу e-mail: vinrada@vmr.gov.ua з поміткою «Бюджет громадських ініціатив» або на всеукраїнську платформу «Громадський бюджет» за адресою: https://budget.e-dem.ua/0510100000;*

✓ *у паперовому вигляді за адресою: м.Вінниця, вул. Соборна, 59 з позначкою «Бюджет громадських ініціатив».*

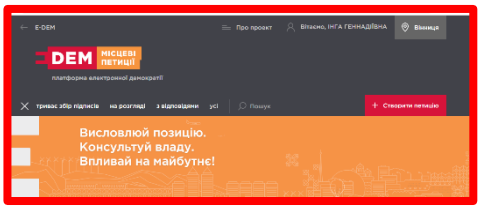
<u>Проекти повинні відповідати наступним істотним вимогам</u>

- реалізація проекту належить до компетенції виконавчих органів Вінницької міської ради;
- проект має відповідати стратегічним пріоритетам і цілям розвитку ВМОТГ;
- в разі подання проекту у сфері просторового розвитку проект має відповідати Генеральному плану міста Вінниці або смт Десна;
- проект повинен бути реалізований протягом одного бюджетного року і спрямований на кінцевий результат;
- проект має отримати підтримку **не менше 10 осіб** – мешканців міста Вінниці та (або) смт Десна (крім автора), що засвідчується відповідними підписами

Більш детальна інформація – на сайті міськради https://gromada.vmr.gov.ua/Lists/InfoAbout/Default.aspx

Онлайн-голосування за проекти Бюджету громадських ініціатив здійснюється на електронній платформі "Громадський бюджет". Кожен мешканець міста може проголосувати **за 4 проекти - два великих і два малих**. Взяти участь в голосуванні можна в спеціальних пунктах, які розміщуються в 4-х «Прозорих офісах» та 15-ти міських бібліотеках, або на сайті конкурсу. Проекти, які отримали найбільшу кількість голосів підтримки мешканців Вінницької міської ОТГ, реалізовуватимуться виконавчими органами Вінницької міської ради в наступному році. Автор має право знайомитися з ходом реалізації проекту

СЕРВІС «МІСЦЕВІ ЕЛЕКТРОННІ ПЕТИЦІЇ». Електронна петиція - це особливий вид колективного звернення в електронній формі, на який органи влади повинні відреагувати згодою чи незгодою та, у разі згоди запланувати діяльність із втілення петиції.



ЗАКОН ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Стаття 23^{-1}. Електронна петиція, порядок її подання та розгляду

Громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

Відповідні органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадські об'єднання під час збору підписів на підтримку електронної петиції зобов'язані забезпечити:

- ✓ безоплатність доступу та користування інформаційно-телекомунікаційною системою, за допомогою якої здійснюється збір підписів;
- ✓ електронну реєстрацію громадян для підписання петиції;
- ✓ недопущення автоматичного введення інформації, у тому числі підписання електронної петиції, без участі громадянина;
- ✓ фіксацію дати і часу оприлюднення електронної петиції та підписання її громадянином

Електронна петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у порядку, встановленому цією статтею, за умови збору на її підтримку **не менш як 25000 підписів** громадян протягом **не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції.**

Вимоги до кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів **визначаються статутом територіальної громади.** Електронна петиція, збір підписів на підтримку якої здійснювався через веб-сайт громадського об'єднання і яка **протягом установленого строку набрала необхідну кількість** підписів на її підтримку, не пізніше наступного дня після набрання необхідної кількості підписів **надсилається громадським об'єднанням органу, якому адресована петиція, із зазначенням інформації:**

- ✓ *про дату початку збору підписів,*

- ✓ *дату направлення електронної петиції,*
- ✓ *загальну кількість та перелік осіб, які підписали електронну петицію (чи посилання на джерело такої інформації в мережі Інтернет),*
- ✓ *строк збору підписів,*
- ✓ *назву та адресу електронної пошти громадського об'єднання.*

Інформація про початок розгляду електронної петиції, яка в установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування не пізніш як через три робочі дні після набрання необхідної кількості підписів на підтримку петиції, а в разі отримання електронної петиції від громадського об'єднання - не пізніш як через два робочі дні після отримання такої петиції.

Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше **десяти робочих днів** з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду. Про підтримку або непідтримку електронної петиції публічно оголошується на офіційному веб-сайті місцевої ради. У відповіді на електронну петицію повідомляється про результати розгляду порушених у ній питань із відповідним обґрунтуванням.

Відповідь на електронну петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу, якому вона була адресована, а також надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) електронної петиції та відповідному громадському об'єднанню, яке здійснювало збір підписів на підтримку відповідної електронної петиції.

ТЕМА 5. ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

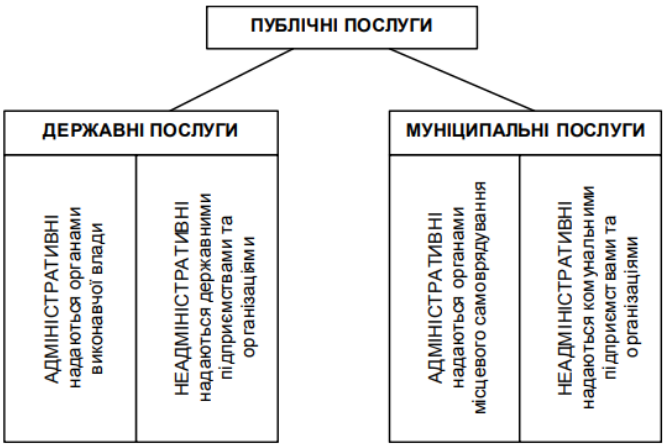
План лекції

1. Система електронних державних послуг: загальні поняття
2. Основні ресурси отримання е-послуг

Опорні поняття: публічні послуги, адміністративні послуги, державні послуги, елементарна/ композитна послуга, електронна послуга, стадія розвитку послуги, ресурси отримання е-послуг

ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ ЛЕКЦІЇ

Послуга - діяльність індивіда на користь іншої особи (спрямована на задоволення певних потреб людини). **Публічні послуги** – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів.



Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання яких пов'язане **з реалізацією владних повноважень.**

Належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями:

• *повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг* ***визначається законом;***

• *послуги надаються адміністративними органами шляхом* ***реалізації владних повноважень;***

• *послуги надаються* ***за зверненням*** *фізичних та юридичних осіб;*

• ***результатом*** *розгляду звернення є* ***адміністративний акт****, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);*

• *надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для* ***реалізації*** *фізичними та юридичними особами* ***прав, свобод і законних інтересів***

Державна послуга – це нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, бізнесу або іншим державним органам.

Під **елементарними державними послугами** розуміються послуги, у яких мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, та які реалізуються та надаються **в рамках взаємодії з однією установою** (наприклад видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

Композитна державна послуга складається з кількох елементарних послуг (пов'язані з вирішенням того чи іншого життєвого епізоду чи бізнес-ситуації)

Розвиток електронних послуг є одним з пріоритетних напрямків діяльності Уряду України. Переведення публічних послуг в електронну форму:

спрощує доступ,
знижує корупційні ризики,
збільшує довіру громадян до влади,
підіймає Україні у міжнародних рейтингах з е-урядування
сприяє залученню інвестицій.

Електронна послуга *- адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.*

Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні прийнята 16 листопада 2016 р. (№ 918-р) *визначає напрями формування ефективної системи електронних послуг для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб.* Етапи втілення Концепції:

1. реалізація **пілотних проектів** із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації, а також врегулювання даних питань на законодавчому рівні;
2. широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.
3. забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя.

Втілення Концепції **покращить якість** надання адміністративних послуг для громадян та суб'єктів господарювання відповідно до європейських вимог, **підвищить ефективність** роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, **зменшить ризик** корупції під час надання адміністративних послуг та **покращить інвестиційну привабливість**, діловий клімат та конкурентоспроможність держави.

Класифікація адміністративних послуг:

За рівнем установлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та видом правового регулювання процедури їх надання:

- ✓ *адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів);*
- ✓ *адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування);*
- ✓ *адміністративні послуги зі "змішаним" регулюванням (коли маємісце одночасно і централізоване, і локальне регулювання).*

За критерієм платності:

- ✓ *платні послуги;*
- ✓ *безоплатні послуги*.

За змістом публічно-службової діяльності:

- ✓ *реєстрація;*
- ✓ *надання дозволу (ліцензії);*
- ✓ *сертифікація;*
- ✓ *атестація;*
- ✓ *верифікація;*
- ✓ *нострифікація;*
- ✓ *легалізація;*
- ✓ *встановлення статусу тощо.*

Концепція розвитку електронних послуг передбачає їх класифікацію за стадіями розвитку на чотири рівні:

Концептуальна модель єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг:

Рівень даних - нижчий рівень концептуальної моделі, який містить компоненти для формування електронних послуг: державні реєстри; інформаційні системи суб'єктів надання адміністративних послуг, зовнішні системи – інформаційні системи третіх осіб.

Рівень взаємодії - центральний рівень концептуальної моделі, який використовується для забезпечення автоматизованого обміну електронними даними та електронними документами між її компонентами.

Презентаційний рівень - вищий рівень концептуальної моделі, який повинен реалізовуватись на базі єдиного державного порталу адміністративних послуг

Якість адміністративної послуги – сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

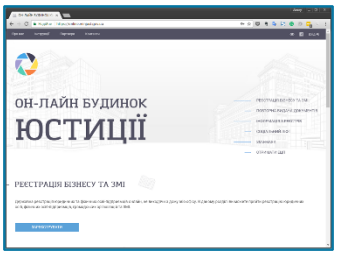
Основні ресурси отримання е-послуг. Інформаційні портали державних органів - "єдина точка доступу" до всіх необхідних ресурсів (взаємодія державної установи з громадянами, бізнесом та іншими органами управління):

Інтранет-портали - передбачають створення персоналізованих робочих місць працівників установи з обліком їхніх службових обов'язків, прав доступу і виконання поставлених завдань; дають змогу практично миттєво отримувати доступ до всіх внутрішніх і зовнішніх інформаційних джерел, давати й отримувати доручення, контролювати виконання, призначати і проводити наради тощо. **Структура порталу:**

- *основні нормативні документи, що визначають функції і порядок роботи установи;*
- *документи або посилання на документи керівних установ;*
- *вичерпну інформацію про розташування, розклад роботи відповідальних осіб установи;*
- *актуальні матеріали, що публікує установа відповідно до своїх функцій;*
- *новини роботи установи;*
- *тематично пов'язані новини;*

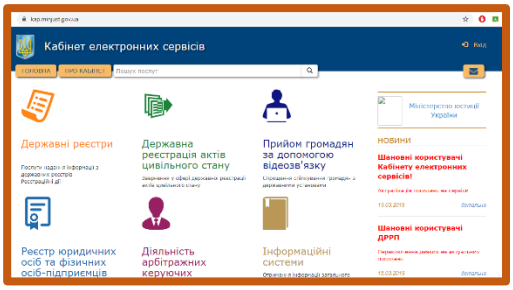
- *рекомендації фізичним чи юридичним особам щодо розв'язання їхніх типових проблем;*
- *пошук по розділах*

Он-лайн будинок юстиції https://online.minjust.gov.ua/

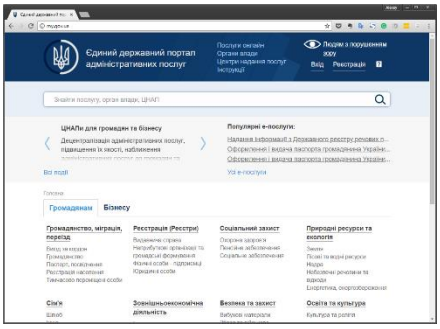


Дозволяє отримати повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану: свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені, а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян; здійснити державну реєстрацію громадської організації, зі статусом юридичної особи.

Кабінет е-послуг Мінюсту https://kap.minjust.gov.ua/login/index/



- Отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі on-line
- Реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді
- Пошук інформації у державних реєстрах України
- Користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність
- Посилання на різні інформаційні джерела
- Пошук законодавчих документів, шаблонів (зразків) документів
- Участь в електронних торгах арештованим майном



!!! Відповідно до Закону України «**Про адміністративні послуги**» надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через **Єдиний державний портал адміністративних послуг.** http://my.gov.ua/

Трембіта - система електронної взаємодії українських державних електронних інформаційних ресурсів, через яку будуються інформаційні взаємодії органів публічної влади через інтернет шляхом обміну електронними повідомленнями. База - удосконалена естонська платформа обміну даними X-Road, локалізована та адаптована до українських стандартів криптографії. Система здійснює обмін даними без участі людини, що значно пришвидшує процес надання послуг, зменшує можливість механічних помилок та корупційних ризиків.

ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦНАП

План лекції

1. Загальна характеристика системи надання адміністративних послуг.
2. Особливості діяльності ЦНАП та адміністратора

Опорні поняття: суб'єкт звернення, суб'єкт надання адміністративної послуги, центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), адміністратор, інформаційна картка адміністративної послуги, технологічна картка адміністративної послуги

ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ ЛЕКЦІЇ

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Адміністратор – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Сутність роботи ЦНАП : звернувшись до адміністратора центру, суб'єкт звернення може:

- ✓ отримати вичерпну інформацію або консультацію щодо вимог та порядку надання тієї чи іншої послуги
- ✓ здати пакет документів,
- ✓ отримати оформлений результат запитуваної адміністративної послуги або відмову в її наданні.

Ключові нормативно-правові акти у сфері надання адміністративних послуг через ЦНАП:

1) Закон України «Про адміністративні послуги» (із змінами);

2) Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (із змінами);

3) Закон України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (із змінами);

4) постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами);

5) постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами);

6) розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами).

Належний ЦНАП:

- достатній перелік послуг, який включає найбільш важливі та популярні послуги серед громадян і представників бізнесу;
- доступ до повної інформації про всі адміністративні послуги та дозвільні процедури в ЦНАП, у тому числі через мережу Інтернет;
- комфортне приміщення та некабінетна система обслуговування (зони прийому, інформування, очікування й обслуговування);
- консультування, прийом документів і видача оформлених результатів надання адміністративних послуг через ОДНУ посадову особу – АДМІНІСТРАТОРА;
- контроль за строками оформлення адміністративних послуг через АДМІНІСТРАТОРА;
- зручні години прийому відвідувачів: (не менше 5 днів на тиждень; 7 годин на день; без перерви на обід; не менше одного дня на тиждень до 20 год. (ч. 11, ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»)
- зручності для людей з особливими потребами;
- правовий сервіс для громадян (залучення до роботи фахівців центрів вторинної правової допомоги та центрів зайнятості з профорієнтації, започаткування власної справи; надання допомоги в оформленні позовних заяв до суду з питань захисту прав споживачів);
- можливість отримання «супутніх послуг», зокрема банківське/касове обслуговування, фотографування на документи, їх ламінування тощо;
- -вирішення «побутових» питань з представниками підприємств-монополістів (залучення до роботи фахівців з підприємств водо-, тепло-, газо-, електропостачання).

Покроковий алгоритм документального забезпечення зі створення ЦНАП:

1. Прийняття рішення місцевою радою (сільською, селищною або міською міста районного значення) про утворення ЦНАП як окремого структурного підрозділу при її виконавчому органі з визначеною штатною чисельністю працівників.

2. Прийняття рішень про затвердження положення про ЦНАП, регламенту ЦНАП (на підставі Примірного положення про ЦНАП, Примірного регламенту ЦНАП, затверджених Кабінетом Міністрів України).

3. Прийняття рішення про затвердження Переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП.

4. Підготовка й затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг відповідно до Переліку послуг, що надаються через ЦНАП (вимоги до підготовки цих карток викладені у ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги»).

ЦНАП може утворюватися в одній з **2-х організаційно-правових форм:**
- окремий структурний підрозділ виконавчого органу місцевої ради (сектор, відділ або управління з питань надання адміністративних послуг або з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг), або - робочий орган.

Під час обслуговування відвідувачів ЦНАП адміністратори мають враховувати **Єдині вимоги (стандарт)** до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, які рекомендовано до використання Міністерством економічного розвитку і торгівлі України.

Основні завдання адміністратора (ЗУ«Про адміністративні послуги»:

- *надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг*
- *прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адмінпослуг*
- *видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг, повідомлення щодо можливості отримання адмінпослуг, оформлених суб'єктами їх надання*
- *організаційне забезпечення надання адмінпослуг суб'єктами надання адміністративних послуг*
- *здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адмінпослуг термінів розгляду справ та прийняття рішень*
- *надання адміністративних* послуг у випадках, передбачених законом.

Одним із прав адміністратора є посвідчення власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги ⇨адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг.

Інформаційна та технологічна картки

Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються:

- ✓ **Інформаційна картка адміністративної послуги** розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.
- ✓ **Технологічна картка адміністративної послуги** містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги:

- *суб'єкт надання адміністративної послуги та/або ЦНАП (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту)*
- *перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а за потреби – інформація про умови чи підстави отримання адміністративної послуги*
- *платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу*
- *строк надання адміністративної послуги*
- *підстави для відмови в отриманні послуги*
- *результат надання адміністративної послуги*
- *можливі способи отримання відповіді (результату)*
- *акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги*

Технологічна картка адміністративної послуги

- ➢ *етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги*
- ➢ *відповідальна посадова особа*
- ➢ *структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення)*
- ➢ *строки виконання етапів (дії, рішення)*

Отримані від заявника оригінали заяви та передбаченого пакету документів формуються в окрему справу і передаються суб'єкту надання адмінпослуг. У ЦНАП залишається лише «справа», що містить копію заяви та другий примірник опису з поміткою про отримання заяви та пакет документів.

Після передачі заявнику результату надання адміністративної послуги «справа», яка складається із копії заяви, другого примірника опису з помітками про отримання заяви та пакету документів та про вручення результатів надання адміністративної послуги, зберігається в ЦНАП.

Взаємодія адміністратора з суб'єктами надання адмінпослуг: адміністратор

- ✓ перевіряє заяву та необхідний пакет документів на відповідність вимогам законодавства та не пізніше наступного робочого дня передає суб'єкту надання адмінпослуг для опрацювання та прийняття відповідного рішення (як у паперовій, так і в електронній формі)
- ✓ фіксує факт передачі документів у відповідному акті передачі (дата є підставою для відстеження перебігу строку розгляду заяви з документами).

- ✓ здійснює контроль за додержанням термінів розгляду справ та прийняття рішень надання адмінпослуги відповідним суб'єктом її надання у спосіб, визначений у кожному конкретному ЦНАПі.

Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб'єктом звернення одноразово на весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг у такий спосіб:

- у відділенні банку
- у приміщенні ЦНАП через банкомати, платіжні термінали, що розміщенні в зоні очікування, а також через POS-термінали, які розміщені на робочих столах адміністраторів онлайн (така функція вже реалізована на веб-сторінках окремих ЦНАП).

!!! **надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі.**