

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту  
Кафедра менеджменту та адміністрування

**ПИРІН АНДРІЙ РОМАНОВИЧ**

УДК 352/354

ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ПУБЛІЧНІЙ  
УСТАНОВІ, НА ПРИКЛАДІ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

Спеціальність 281 - Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль – 2018

Робота виконана на кафедрі менеджменту та адміністрування факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:**

кандидат технічних наук, доцент

Галушак Михайло Петрович,

кафедра менеджменту та адміністрування  
факультету економіки та менеджменту  
Тернопільського національного технічного  
університету імені Івана Пулюя

**Рецензент:**

кандидат технічних наук, доцент

Стойко Ігор Іванович,

кафедра менеджменту інноваційної діяльності та  
підприємництва факультету економіки та  
менеджменту Тернопільського національного  
технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться 28 грудня 2018 р. о 9<sup>00</sup> год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник

М.П. Галушак

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** У сучасних умовах інформаційного суспільства все більшого значення набувають нові концепції розвитку державного управління, які застосовують новітні технології та враховують потреби, що утворюються через розвиток телекомунікаційних систем. Використання інформаційно-комунікаційних технологій розширює можливості органів державної влади оперативно доводити власні рішення до широких верств населення, отримувати якісний зворотний зв'язок від громадян, а громадяни мають можливість брати участь у політичному процесі, зокрема, через підвищення їхньої поінформованості щодо актуальних проблем, діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що саме концепція електронного урядування є однією із сучасних концепцій, на які покладені основи розвитку інформаційного суспільства, а також в ньому закріплені аспекти і передумови покращення життєвого рівня громадян та ефективного забезпечення їх потреб щодо надання послуг на високому рівні.

**Метою дослідження** є оцінка рівня розвитку електронного урядування у Тернопільській області як одного з елементів удосконалення вітчизняної системи публічного управління та визначення ролі Тернопільської обласної державної адміністрації у цих процесах.

Для досягнення поставленої мети в магістерській роботі поставлено низку завдань, основними з яких є:

- визначити перспективи удосконалення системи державного урядування з використанням новітніх інформаційних технологій;
- дослідити теоретичні основи електронного урядування;
- розкрити сутність понять «електронний уряд», «електронне урядування», «електронна демократія»;
- оцінити концепцію електронного урядування як елементу вдосконалення системи публічного управління в Україні;
- провести аналіз рівня розвитку електронного урядування в Тернопільській області;
- оцінити роль органів влади та громадянського суспільства у впровадженні ІКТ в діяльність публічних організацій області;
- розробити практичні рекомендації щодо шляхів розвитку системи електронного урядування на Тернопільщині;
- провести оцінку економічних та соціальних результатів від впровадження запропонованих проектних рішень.

**Об'єктом дослідження** є теоретичні та практичні аспекти розвитку електронного урядування в Україні.

**Предметом дослідження** є оцінка ролі органів влади, зокрема Тернопільської обласної державної адміністрації, щодо практичного впровадження електронного урядування у Тернопільській області.

**Методи дослідження.** У магістерській роботі використано як загальнонаукові, так і спеціальні методи дослідження. Зокрема, історичний і логічний підходи використані комплексно з метою дослідження етапів запровадження інформаційно-комп'ютерних технологій у діяльність органів державної влади як передових країн світу, так і України. Метод синтезу дозволив встановити зв'язок між різними етапами становлення електронного урядування і пізнати предмет дослідження як єдине ціле. Для опису зібраних фактів з метою уточнення їх причин і наслідків використано метод пояснення. Методом аналогій проаналізовано практичний досвід запровадження різних елементів веб-послуг передовими регіонами України. Узагальнення на основі існування множини елементів та розрізнених властивостей дозволило виокремити спільні риси та елементи.

Розподіл сукупності зібраного цифрового матеріалу, що характеризує стан розвитку об'єкта дослідження, на групи за істотними ознаками здійснено групуванням. Обробка цих матеріалів економіко-статистичними методами дозволила виявити відповідні закономірності. Наочне подання і викладення статистичних даних та їх співвідношень з метою узагальнення й аналізу виконано графічними методами. Оцінка перспектив розвитку оновленого порталу «Електронні послуги Тернопільської області» з метою прогнозування потенційних обсягів кількості наданих через нього електронних послуг проведена методом трендового прогнозування.

**Джерела дослідження.** Інформаційною базою дослідження слугували праці вітчизняних і зарубіжних фахівців, нормативно-правова база з питань забезпечення функціонування елементів електронного урядування в Україні; статистична інформація різних урядових, регіональних та неурядових організацій, а також офіційних державних електронних веб-порталів; матеріали ЗМІ; офіційні документи Тернопільської обласної державної адміністрації.

**Наукова новизна отриманих результатів.** Наукова новизна роботи полягає в узагальненні та систематизації теоретичних положень та практичного досвіду щодо впровадження електронного урядування в Україні загалом, і в Тернопільській області зокрема, що дозволило розробити та обґрунтувати пропозиції, спрямовані на вдосконалення діяльності публічних органів по впровадженню електронного урядування, спрямованого на задоволення потреб громадян.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в розробці конкретних пропозицій щодо подальшого розвитку елементів електронного урядування на Тернопільщині, зокрема шляхом залучення системи документообігу АСКОД™ Тернопільської ОДА до надання в електронному виді повного переліку адміністративних та інших послуг, що входять до компетенції структурних підрозділів ОДА, запровадження у Тернопільській області єдиної Інформаційної системи «Регіональний веб-портал адміністративних послуг», який у координації з порталом державних

послуг iGov повинен втілюватися в очікуваний портал «Електронні послуги Тернопільської області», та реформування системи електронної ідентифікації громадян.

**Структура й обсяг дипломної магістерської роботи.** Дипломна магістерська робота складається зі вступу, восьми розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 161 сторінка комп'ютерного тексту, вона містить 22 таблиці і 17 рисунків, 3 додатки, список використаних джерел із 88 найменувань.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також наведено структуру роботи.

У першому розділі «Теоретичні основи електронного урядування в Україні» досліджено сутність, особливості та перспективи розвитку електронного уряду, електронного урядування та електронної демократії, а також концепція електронного урядування як елемента вдосконалення системи публічного управління в Україні.

Проведені дослідження свідчать, що останнім часом усе частіше науковцями порушується питання удосконалення системи державного урядування з використанням новітніх інформаційних технологій. Це пов'язано в першу чергу із тим, що світ стає більш розвиненим, динамічним, мобільним і вимагає нових підходів до організації суспільного й політичного життя. Саме зважаючи на це, проблема електронного уряду, електронного урядування та електронної демократії стає все більш актуальною. Враховуючи сучасні можливості комп'ютерних технологій та швидкий розвиток дистанційної комунікації можна свідчити про те, що на даний час електронний уряд є реальною альтернативою уряду традиційному.

Сьогодні термін електронний уряд – це набагато ширше поняття, ніж просто “електронне управління державою”, тобто використання в органах державного управління сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема й інтернет-технологій. Прозорість структур державного управління, яка є метою концепції електронного уряду, не досягається лише підключенням до мережі Інтернет або створенням інформаційного web-сайту. Он-лайн доступ є обов'язковим елементом електронного уряду, проте не завжди он-лайн уряд буде вважатися електронним урядом. Останній вимагає більш глибокої перебудови традиційних форм функціонування, характеризується прозорістю управління, моніторингом, контролем над виконавчою дисципліною, прийнятими рішеннями та ін. Без структурної реформи системи влади, вироблення концептуально нового підходу до організації надання адміністративних послуг, впровадження ІКТ не призведе до підвищення ефективності роботи.

“Електронний уряд” та “електронне урядування” стали глобальними явищами: уряди розвинених країн використовують ці концепції для просування участі громадян у суспільному житті

і розширення їх прав і можливостей. Незважаючи на єдину смислову спрямованість понять, вони, тим не менш, відрізняються за своїм змістом. Так, спільним знаменником для цих понять ” є те, що вони передбачають автоматизацію або комп’ютеризацію існуючих паперових процедур, які підкажуть нові стилі керівництва, нові способи обговорення та прийняття стратегічних рішень, нові способи ведення справ, нові способи донесення думок громадян та громад, а також нові способи організації і надання інформації.

Проаналізувавши визначення поняття “електронний уряд”, на нашу думку, слід використовувати більш ширше поняття “електронне урядування”. Згідно з “Концепцією розвитку електронного урядування в Україні” “електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян”.

Визначення електронного урядування фахівці формулюють на підставі різних принципів. Одні автори віддають перевагу визначенням описового характеру – які саме зміни відбуваються в суспільстві й певних його структурах внаслідок впровадження електронного урядування. Інші вибирають прикладний аспект реалізації технології електронного урядування і просто перелічують різні аспекти застосування складових. Є також короткі технічні визначення, що акцентують увагу лише на застосованих технологічних рішеннях і специфічних програмних продуктах; економічні – орієнтовані на максимальну ефективність управління державою.

Узагальнивши наведені визначення поняття "електронне урядування", на нашу думку, під ним слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій.

Однією з основних ідей упровадження електронного урядування є те, що воно виступає як інструмент розвитку демократії, розглядається як реальний шлях до розвитку демократичних процесів у суспільстві, що знайшло своє відображення в появі терміну “електронна демократія”.

**У другому розділі** «Аналіз практики застосування управлінських технологій електронного урядування в Тернопільській області» проаналізовано роль Тернопільської обласної державної адміністрації в структурі виконавчої влади України, висвітлено елементи Програми інформатизації Тернопільської області “Електронна Тернопільщина” на 2016 - 2018 роки та дано оцінку розвитку електронного урядування в області.

Тернопільська ОДА в межах своїх повноважень здійснює виконавчу владу на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці — Тернопільської області, а також реалізує

повноваження, делеговані їй Тернопільською обласною радою. У 2016 році відповідно до Концепції Національної програми інформатизації, схваленої Законом України, сектором інформаційно-комп'ютерного забезпечення апарату Тернопільської ОДА розроблена програма інформатизації Тернопільської області “Електронна Тернопільщина” на 2016-2018 роки (далі – програма). Програма затверджена до виконання рішенням Тернопільської обласної ради. Вона визначає стратегію та першочергові завдання інформатизації місцевих органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування області, метою яких, серед іншого, є забезпечення прозорості діяльності органів влади та їх ефективної взаємодії, розвитку інформаційних послуг для громадян, фізичних та юридичних осіб, впровадження сучасних та перспективних інформаційних технологій в усі сфери життєдіяльності регіону. Фінансування програми здійснюється з обласного бюджету.

Детальний аналіз програми, попри її назву, свідчить про низку проблем саме з інформатизацією області, адже цю програму можна скоріш назвати програмою інформатизації виключно органів влади, а ніяк не суспільства. Тому вона, на нашу думку, не може вважатися ефективним засобом електронного урядування, орієнтованим на задоволення потреб громадян. Підтвердженням цього є розподіл фінансування в межах програми на окремі потреби: 1,5 млн. гривень виділені на технічне забезпечення органів влади, а єдиний захід, який спрямований на розвиток електронного урядування шляхом надання адміністративних послуг залишається декларативним, оскільки фінансування на нього не передбачено.

Станом на даний момент система електронного урядування в Україні досягла значного розвитку завдяки запровадженню двох загальноукраїнських веб-порталів: волонтерського порталу державних електронних послуг iGov та Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Наразі в Україні існує більше 1200 державних послуг і мета порталів – перевести всі ці послуги в електронну форму. 28 січня 2016 р. у Тернопільській ОДА відбулося підписання трьохсторонньої угоди між обласною державною адміністрацією, обласною радою та громадською організацією «Технології проти корупції» про реалізацію пілотного проекту iGov із переведення послуг органів влади Тернопільщини в електронну форму. Завдяки активній роботі волонтерів та певній підтримці органів влади Тернопільщина знаходиться на передових позиціях: за кількістю наданих електронних послуг у 2016-2017 рр. вона утримує друге місце в Україні, а станом на 01.09.2018 р. за кількістю доступних на порталі iGov різних видів онлайн послуг Тернопільщина знаходиться на третьому місці після Дніпропетровської та Львівської областей.

Не зважаючи на переваги запровадження електронного урядування, зокрема у вигляді Порталу державних послуг iGov, на практиці виявлено значну кількість проблем в особі місцевих органів самоврядування. Хоч за законом місцеве врядування підпорядковується громадянам, проте впровадження системи надання електронних послуг істотно залежить від бажання та переконань безпосереднього керівника певного регіону чи органу. Прикладом наявних проблем може служити

центр Тернопільської обл. – м. Тернопіль, мерія якого повністю відмовляється від запровадження електронних послуг через iGov, нічим не мотивуючи своє рішення. Мерія Тернополя обрала шлях впровадження елементів електронного урядування через створення окремих сервісів: на вересень 2018 р. у Тернополі функціонує 14 електронних сервісів та порталів. Тому є послуги, які надаються у всіх районах Тернопільської області, проте не надаються саме в м. Тернополі. Крім зазначеного, проблеми запровадження електронних послуг породжуються тим, що є окремі виконавчі органи, які підпорядковуються ще й відповідним міністерствам або іншим органам центральної влади. Прикладом може служити пенсійний фонд України, який через власний портал електронних послуг станом на 01.09.2018 р. надає 10 послуг (ще 5 зазначені як такі, що знаходяться у розробці). У той же час через портал iGov загалом по Україні доступно лише 3 таких послуги (ще 2 – у розробці), а в Тернопільській обл. – доступна 1 послуга, інших скоро не очікується.

Станом на вересень 2018 р. через iGov загалом по Україні 422 послуги доступно онлайн, 90 — очікуються скоро, 572 — в роботі. При цьому у Тернопільській обл. 148 послуг доступно онлайн, тоді як Тернополі їх всього 51, а у Тернопільському районі – 68.

Єдиний державний портал адміністративних послуг створений на виконання вимог прийнятого ще у 2013 році Закону України «Про адміністративні послуги». Згідно Закону портал знаходиться у розпорядженні Міністерства економічного розвитку та торгівлі України, тому перші послуги, які запустили в електронному вигляді на порталі, були саме послугами МЕРТ. Станом на вересень 2018 р. на порталі в електронному вигляді можна отримати 86 послуг, які доступні для громадян всіх регіонів України.

Як видно з проведеного SWOT-аналізу, є великі перспективи для впровадження е-урядування. Однак потрібно подолати ті проблеми, що заважають її впровадженню, а також використовувати можливості, які має наша країна.

**У третьому розділі «Шляхи розвитку е-технологій на Тернопільщині як ефективного інструменту державного управління»** розроблено практичні рекомендації щодо покращення окремих елементів електронного урядування досліджуваного регіону.

Проведений аналіз показав, що у Тернопільській області, як і в більшості регіонів України, проекти впровадження технологій електронного урядування за останні роки, в основному, ставили за мету значне підвищення якості та ефективності внутрішнього функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування. Прикладом може служити впровадження системи електронного документообігу в Тернопільській області у 2016-2018 рр. Разом з тим, існуючі механізми надання адміністративних послуг структурними підрозділами Тернопільської ОДА вкрай затратні та довготривалі. За офіційними даними порталу iGov станом на 1 грудня 2017 р. загалом по Україні в електронний формат було переведено 17 адміністративних та інших послуг, що надаються ОДА. Аналіз, проведений 15.09.2018 р., показав, що попри офіційно ухвалені програми, укладені угоди та



задекларовані наміри, навіть з врахуванням передових позицій Тернопільщини у впровадженні елементів урядового урядування, досягнення самої Тернопільської ОДА надзвичайно скромні. З зазначених 17 послуг структурні підрозділи адміністрації спроможні надати електронно лише 4. У той же час запроваджена в ОДА система електронного документообігу АСКОД™ має властивості, які на нашу думку, можуть і повинні бути використані для більш широкого забезпечення потреб громадян. Вона дозволяє забезпечити повноцінну роботу територіально-віддалених користувачів системи через WEB-доступ. На основі викладеного вище нами запропоновано обладміністрації негайно розпочати процес залучення системи АСКОД™ для розвитку електронного урядування, орієнтованого не на власні потреби, а на обслуговування громадян. Першим етапом такої роботи має стати надання в електронному виді повного переліку адміністративних послуг, що входять до компетенції структурних підрозділів ОДА. Про можливі значні результати запровадження системи електронного документообігу АСКОД™ в органах державної влади Тернопільської області можна стверджувати за практичними результатами роботи аналогічної системи в Дніпропетровській області протягом 2006 – 2013 років. У річному вираженні економія від переведення послуг, що надаються Тернопільською ОДА, в електронний формат становитиме 33952,4 грн. Проте інвестиції в систему електронного документообігу слід вважати більше соціальними, ніж економічними.

На даний час з метою створення зручних та доступних умов для отримання громадянами та суб'єктами господарювання якісних адміністративних послуг в Тернопільській області діє 25 центрів надання адміністративних послуг. Протягом січня-червня 2018 року ними надано 121,1 тис. послуг. Для порівняння за весь минулий рік через електронний портал iGov жителі Тернопільщини отримали 5366 послуг, тобто всього 2,2% від кількості, наданої ЦНАПами. Це свідчить про значні резерви зростання електронного розвитку цієї сфери.

Важливим кроком у цьому напрямку, на нашу думку, повинно стати запровадження у Тернопільській області єдиної Інформаційної системи «Регіональний веб-портал адміністративних послуг», спрямованої на максимальне сприяння у наданні адміністративних послуг суб'єктам господарювання і населенню регіону. Особливо перспективним видається шлях координації діяльності Регіонального веб-порталу і порталу iGov. Вважаємо, що оновлений портал на основі цієї у Тернопільській області повинен мати назву «Електронні послуги Тернопільської області». Він мусить зосередити у собі всі розрізнені електронні послуги, які на сьогодні надаються різними структурами: порталом iGov, Єдиним державним порталом, порталом електронних послуг пенсійного фонду, сайтами міських рад або навіть сайтами комерційних організацій.

Для оцінки перспектив розвитку оновленого порталу «Електронні послуги Тернопільської області» використано метод трендового прогнозування. За основу взято щомісячні статистичні дані про кількість електронних послуг, наданих у Тернопільській області за 2016-2017 рр. Отримані

прогнозні результати свідчать, що при збереженні базових тенденцій розвитку у 2020 р. жителям області в е-форматі буде надано понад 36 тис. послуг або 14,95% від їх загальної кількості.

Як засвідчила практика, ключовим питанням у розвитку електронних адміністративних послуг є проблема електронної ідентифікації громадян, що звертаються для отримання адміністративних послуг. На практиці в Україні в цілому, і в Тернопільській області зокрема, для визначення особи або підписанта документу в мережі існують кілька способів електронної ідентифікації – за допомогою електронно-цифрового підпису ЕЦП); через BankID - свій обліковий запис в одному з банків; використовуючи дані ID-картки (нового пластикового паспорта).

Зазвичай для користування електронними послугами потрібен саме ЕЦП як один із найнадійніших способів. Якщо юридичні особи в Україні, переважно, вже мають ЕЦП, то серед пересічних громадян він ще не надто поширений. І це – головна перешкода для користування впровадженими електронними послугами. Як показав проведений аналіз, у більшості випадків оформлення ЕЦП в Україні вимагає особистого візиту та коштує до 500 грн.

BankID має нижчий рівень довіри, ніж ЕЦП, та може застосовуватися не для всіх е-послуг – лише найменш ризикових. Сьогодні найбільш поширеними є BankID від Ощадбанку та Приватбанку. ID-картку можна було оформити лише з 2016 року, тому їх кількість поки-що обмежена. 2016 року було видано 300 тис. пластикових посвідчень особи, 2017-го – 1,1 млн. Можливості ідентифікації за допомогою ID-карток поки-що також істотно обмежені.

Таким чином, вимога наявності електронного цифрового підпису передбачена при наданні переважної кількості послуг юридичним та фізичним особам в Україні. Це різко обмежує можливості розвитку електронного урядування в державі. На наш погляд, з метою вирішення цієї проблеми необхідно істотно розширити можливості громадян щодо ідентифікації особи шляхом

- розвитку мережі доступних Акредитованих центрів сертифікації ключів;
- надання послуги ЕЦП безкоштовно;
- проведення широкомасштабної інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення;
- більш широкого впровадження різних методів ідентифікації особи, зокрема через розширення мережі банків, задіяних у BankID;
- переходу на ідентифікацію за допомогою ID-карки.

**У четвертому розділі «Спеціальна частина»** здійснено аналіз основних показників розвитку електронного урядування в Україні та організаційно-правових аспектів його регулювання.

Проведений аналіз показав, що незважаючи на різні проблеми, в Україні поступово створюються необхідні передумови для розвитку електронного урядування. За результатами комплексної оцінки розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey 2016. E-Government In Support Of Sustainable Development» від Організації Об'єднаних Націй, – Україна у 2016 році посіла 62 місце серед 193 країн, що брали участь у оцінці. У порівнянні з рейтингом 2014

року наша держава спромоглася піднятися в рейтингу на 25 позицій. За даними того ж звіту Україна посідає 32 сходинку серед 193 країн з найвищим за всю історію незалежності показником індексу електронної участі.

У формуванні нормативно-правової бази політики розвитку інформаційного суспільства Україна пройшла декілька етапів. На кожному з них були прийняті відповідні законодавчі акти, що були орієнтовані на розбудову і впровадження технології електронного урядування. Основний етап розвитку електронного урядування почався в 2015 році.

У п'ятому розділі «Обґрунтування економічної ефективності» здійснено оцінку ефективності автоматизації процесів надання адміністративних послуг та дозвільних процедур Тернопільською ОДА на основі системи електронного документообігу АСКОД та обчислено прогностичні обсяги наданих послуг при реалізації проекту регіонального веб-порталу адміністративних послуг.

У шостому розділі «Охорона праці» проведено аналіз умов праці у відділі стратегічного розвитку управління регіонального економічного розвитку департаменту економічного розвитку і торгівлі Тернопільської обласної державної адміністрації зокрема: аналіз освітлення, аналіз рівня шуму, аналіз рівня електромагнітного випромінювання, аналіз мікроклімату, електробезпеки та пожежної безпеки.

У сьомому розділі «Безпека в надзвичайних ситуаціях» проведено оцінку стійкості об'єкта до впливу ударної хвилі ядерного (техногенного) вибуху та визначено режими радіаційного захисту робітників та службовців і виробничої діяльності в умовах радіоактивного забруднення місцевості.

У восьмому розділі «Екологія» досліджено еколого – економічні проблеми використання природних ресурсів та визначено роль природних ресурсів у суспільному розвитку

## ВИСНОВКИ

Розбудова інформаційного суспільства є сьогодні одним із пріоритетних завдань України, яке декларується у багатьох державних нормативно-правових актах, концепціях, програмах та стратегіях розвитку, артикулюється на чисельних наукових та професійних заходах. Електронне урядування як форма організації державного управління є одним інструментів розвитку інформаційного суспільства, що забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, дієвість якого підтверджується позитивним досвідом країн-лідерів із реалізації механізмів електронного урядування.

На нашу думку, під електронним урядуванням слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій.

Тернопільська область займає провідні позиції серед усіх областей України щодо практичного впровадження електронного урядування. Значну роль у цих досягненнях відіграє обласна державна адміністрація. Завдяки підписанню трьохсторонньої угоди між обласною державною адміністрацією, обласною радою та громадською організацією «Технології проти корупції» про реалізацію пілотного проекту Порталу державних електронних послуг iGov із переведення послуг органів влади Тернопільщини в електронну форму жителі області змогли отримати 1936 таких послуг у 2016 р. і 5366 – у 2017 р.

Розвитку електронного урядування в області покликана сприяти програма обласної державної адміністрації на 2016-2018 роки «Електронна Тернопільщина». Проте тут слід зауважити, що сфера впровадження механізмів електронного урядування не вичерпується державним сектором, але й поширюється на управління в усіх інших сферах людської діяльності.

В той же час відзначимо, що окремі державні установи та організації досить повільно реагують на зростання запитів суспільства стосовно використання у своїй діяльності сучасних інформаційно-комунікативних технологій. Такій ситуації сприяє недостатній рівень знань щодо основних характеристик та позитивних наслідків впровадження електронного урядування серед службовців державних установ та організацій, представників місцевого самоврядування та й самих громадян. Ситуацію також ускладнює погана координація суб'єктів, зацікавлених у впровадженні інструментів електронного урядування, відсутність дієвих механізмів контролю у сфері електронного урядування та інформатизації, а також відсутність загальноприйнятих стандартів щодо впровадження та оцінювання рівня розвитку електронного урядування.

Проведений аналіз показав, що у Тернопільській області, як і в більшості регіонів України, проекти впровадження технологій електронного урядування за останні роки, в основному, ставили за мету значне підвищення якості та ефективності внутрішнього функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування, були орієнтовані на процеси внутрішньої взаємодії органів влади. Прикладом може служити впровадження систем електронного документообігу в Тернопільській області у 2016-2018 рр. Разом з тим, існуючі механізми надання адміністративних послуг структурними підрозділами Тернопільської ОДА вкрай затратні та довготривалі.

З 2018 р. у Тернопільській ОДА офіційно запроваджено систему електронного документообігу АСКОД™. Пропонуємо Тернопільській обласній державній адміністрації негайно розпочати процес залучення системи АСКОД™ для розвитку електронного урядування, орієнтованого не на власні потреби, а на обслуговування громадян. Першим етапом такої роботи має стати надання в електронному виді повного переліку адміністративних та інших послуг, що входять до компетенції структурних підрозділів ОДА.

На даний час з метою створення зручних та доступних умов для отримання громадянами та суб'єктами господарювання якісних адміністративних послуг, забезпечення сприятливого бізнес-

клімату, запобігання проявам корупції та усунення різного роду посередництва під час їх надання, а також відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» в Тернопільській області діє 25 центрів надання адміністративних послуг в усіх 17 районах та 4 містах обласного значення та об'єднаних територіальних громадах. Важливим кроком у напрямку розвитку електронного урядування, на нашу думку, повинно стати запровадження у Тернопільській області єдиної Інформаційної системи «Регіональний веб-портал адміністративних послуг», спрямованої на максимальне сприяння у наданні адміністративних послуг суб'єктам господарювання і населенню регіону. Особливо перспективним видається шлях координації діяльності Регіонального веб-порталу і порталу державних послуг iGov та створення на цій основі порталу за назвою «Електронні послуги Тернопільської області». Він повинен зосередити у собі всі розрізнені електронні послуги, які на сьогодні надаються різними структурами: порталом iGov, Єдиним державним порталом, порталом електронних послуг пенсійного фонду, сайтами міських рад та ін. організацій. Якщо прийняти за основу, що кількість наданих у Тернопільській області адміністративних послуг залишиться на рівні 2018 р., то можна зробити висновок, що при збереженні базових тенденцій розвитку ІКТ у 2020 р. частка послуг в електронному вигляді складе майже 15%.

Надзвичайно важливою на сьогодні постає проблема електронної ідентифікації громадян, що звертаються для отримання адміністративних послуг. На практиці в Україні в цілому, і в Тернопільській області зокрема, для визначення особи або підписанта документу в мережі існують кілька способів електронної ідентифікації – за допомогою електронно-цифрового підпису ЕЦП); через BankID - свій обліковий запис в одному з банків; використовуючи дані ID-картки (нового пластикового паспорта). Базою для розширення можливостей електронного урядування повинен послужити розвиток системи електронної ідентифікації громадян. З метою вирішення проблеми необхідно істотно розширити можливості громадян щодо ідентифікації особи.

## АНОТАЦІЯ

Пирін А. Р. Дослідження системи електронного урядування в публічній установі, на прикладі Тернопільської обласної державної адміністрації [Рукопис]: комплексна дипломна робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 281 / Андрій Романович Пирін; ТНТУ. — Тернопіль: [б. в.], 2018. — 161 с.

Магістерська робота: 161 с., 17 рис., 22 табл., 3 додатки, 88 літературних джерел.

**Об'єкт дослідження** – теоретичні та практичні аспекти розвитку електронного урядування в Україні.

**Метою роботи** є оцінка рівня розвитку електронного урядування у Тернопільській області як одного з елементів удосконалення вітчизняної системи публічного управління і визначення ролі Тернопільської обласної державної адміністрації у цих процесах.

**Методи дослідження** – загальнонаукові та спеціальні.

Розроблено проектні рішення щодо подальшого розвитку елементів електронного урядування на Тернопільщині, зокрема з залученням структурних підрозділів ОДА, запровадження в області єдиної Інформаційної системи «Регіональний веб-портал адміністративних послуг» і реформування системи електронної ідентифікації громадян.

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

## ABSTRACTS

Pyrin A. R. Investigation of e-government system in a public institution, on the example of Ternopil regional state administration [Manuscript]: comprehensive thesis for obtaining the qualification master's degree in 281 / Andrii Pyrin; TNTU. - Ternopil [b. in.], 2018. - 161 p.

Diploma work: 161 pages, 17 figures, 22 tables, 3 appendixes, 88 references.

**The Object of Investigation** – theoretical and practical aspects of e-governance development in Ukraine.

**The Aim of the Work** is to assess the level of development of e-government in the Ternopil region as one of the elements of improvement of the national system of public administration and determine the role of the Ternopil Regional State Administration in these processes.

**Research methods** – general and special

The design decisions for the further development of the elements of e-governance in Ternopil oblast, in particular, with the involvement of the structural units of the RSA, the introduction of a single Information System "Regional web portal of administrative services" and the reform of the system of electronic identification of citizens

**Key words:** e-government, e-services, public administration, concepts.