

С. Д. Щеглюк

Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління міським розвитком

Розглянуто питання взаємозв'язку електронного урядування як нового інструменту в управлінні регіональними метрополіями та рівня реалізації організаційно-управлінської метрополійної функції. Розкрито переваги електронного урядування для покращання управління міським розвитком через надання якісних адміністративних послуг мешканцям. Проаналізовано методологічні підходи та результати моніторингу впровадження інструментів електронного урядування як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді (2014 р.) за обласними центрами Західного регіону України. Наголошено на необхідності розробки державних стандартів щодо надання електронних адміністративних послуг у регіональних метрополіях і запровадження єдиного підходу щодо реалізації щорічних моніторингів. Виявлено основні проблеми впровадження електронного урядування у регіональних метрополіях з огляду на рівень реалізації організаційно-управлінської метрополійної функції. Запропоновано напрями вдосконалення надання адміністративних послуг шляхом розширення мережі Центрів надання адміністративних послуг у малих містах і селах.

Ключові слова: регіональна метрополія, організаційно-управлінська метрополійна функція, електронне урядування, модернізація, адміністративні послуги, моніторинг.

Актуальність впровадження електронного урядування у практику регулювання міського розвитку зумовлена не лише пріоритетністю реформ децентралізації влади та державного управління, зазначених у Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020», результатом впровадження яких має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури публічної адміністрації із застосуванням новітніх інформаційно-комунікативних технологій (е-урядування), що здатна виробляти і реалізовувати цілісну державну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики [11]. Для реалізації важливих реформ передбачено впровадження нової «Програми електронного урядування». Така необхідність електронного урядування (ЕУ) зумовлена модернізацією рівня впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та інтернет-технологій у державні органи влади та органи місцевого самоврядування (ОМС) як ефективної форми взаємодії влади і суспільства для підвищення доступності та якості адміністративних послуг. У контексті євроінтеграційного вектора України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики, використання вітчизняних і зарубіжних практик електронного урядування регіональних метрополій. Посилення співпраці засобами електронного уряду між ОМС, бізнесом і мешканцями сприятиме формуванню відповідальності влади перед населенням і в перспективі призведе до зростання рівня довіри до місцевої влади.

На міському рівні така співпраця органів влади та мешканців є доволі успішною, оскільки майже всі обласні центри – регіональні метрополії Західної України мають високий рівень доступу до Інтернету, що виражається активністю у соціальних мережах і характеризуються значною громадянською позицією, особливо під час і після подій на Майдані 2013-2014 рр. Практика діяльності ОМС у електронному форматі доводить про значні можливості ЕУ в сприянні відкритості і прозорості органів влади всіх рівнів, ефективності та економічності такого адміністрування, що унеможливорює корупцію на місцях через знеособленість звернення громадян тощо.

Застосування електронного урядування в містах-метрополіях актуалізується ви-
могою суспільства щодо підвищення доступу до надання адміністративних послуг

мешканцям, покращення їх якості, а відтак є ознакою формування громадського суспільства. Окрім того, впровадження такого інструменту як ЕУ в Україні є потужним євроінтеграційним чинником, який надає потужний імпульс для гармонізації взаємодії органів влади з громадянами, громадськими організаціями, бізнесом та іншими органами влади відповідно до вимог і стандартів Європейського Союзу (Рекомендацій Ради Європи з питань електронного урядування зокрема).

Покращення рівня управління метрополією передбачає тісніший зв'язок міста-центру з прилеглими населеними пунктами, що стає можливим через інтегрованість баз даних і систем управління органів місцевого самоврядування, а також налагодження обміну інформацією між міською радою та іншими державними установами, що, своєю чергою, сприятиме посиленню дії організаційно-управлінської метрополійної функції, яка є основною та визначальною серед системи метрополійних функцій [7, с. 11].

Впровадження ЕУ у великих регіональних центрах є важливим кроком до розвитку інформаційної економіки та модернізації державного управління загалом. Починаючи з 2000-х рр. наша держава приділяє значну увагу впровадженню інформаційних технологій задля підвищення рівня інформованості громадян про діяльність органів державної влади та для налагодження додаткових засобів зворотного зв'язку зі суспільством, створення дієвих механізмів контролю з боку громадськості за роботою владних структур [9].

Засадам і принципам формування й функціонування електронного уряду як складової державної інформаційної політики в контексті інформаційної безпеки присвячені праці О. Баранова, О. Винникова, О. Голобуцького, М. Демкової, В. Іщенко, І. Коліушко, М. Лациби, Д. Ляпіна, В. Пархоменко, О. Радченко, А. Серенката ін. Особливостям впровадження електронного урядування на місцевому рівні присвячені праці В. Глеби, В. Даниленка, В. Присяжнюка [10], С. Соловійова та ін.

Метою публікації є аналіз рівня впровадження електронного урядування в практику ОМС і державного управління в обласних центрах Західної України та визначення його впливу на рівень реалізації організаційно-управлінської метрополійної функції на основі оцінки зовнішніх атрибутів ЕУ.

До невирішених частин зазначеної проблематики належить розв'язання таких завдань:

- аналіз наявних методик моніторингу впровадження інструментів ЕУ в практику ОМС, зокрема обласних центрів Західного регіону України, на предмет відповідності критеріїв оцінки стану надання адміністративних послуг запитам мешканців;
- виявлення взаємозв'язку між рівнем впровадження електронного урядування в регіональних метрополіях і станом реалізації організаційно-управлінської метрополійної функції;
- розробка пропозицій щодо удосконалення стану ЕУ у регіональних метрополіях.

Зазначимо, що ЕУ є не лише одним з видів державного урядування чи діяльністю ОМС у віртуальному просторі. Воно є також ознакою включення органів управління до глобальних політичних та управлінських процесів, які стали можливими завдяки впровадженню мережі Інтернет, формуванню великих баз даних в електронному форматі (реєстри даних БТІ, реєстр платників податків тощо) й надання доступу до публічної інформації, відкриттю даних для мешканців про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування.

Одне з визначень ЕУ характеризує його як процес управління державою за допомогою сучасних ІКТ, що інтенсифікують процес взаємодії влади і громадян у мережі Інтернет [13]. Ключовим тут є власне взаємодія, інтерактивна взаємодія між зацікавленими учасниками процесу. Вона розглядається як співпраця

громадян і державних інститутів і відбувається в більш оптимальному режимі, аналогічно тому, як це відбувається при автоматизації управління в бізнес-середовищі [5]. Економічний аспект ЕУ полягає у досягненні максимальної ефективності управління державою.

Узагальнюючи різні визначення цього поняття, зазначимо, що під «електронним урядуванням» слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами.

Міжнародний досвід показує, що технології ЕУ сприяють покращенню ефективності та якості адміністративних послуг, зниженню корупції, мінімізації адміністративного тягаря для громадян і бізнесу, а також посиленню демократії та конкурентоспроможності [5].

На початковому етапі розвитку ЕУ в обласних центрах України було актуальним забезпечення односторонньої діяльності, що ще не можна віднести до стану взаємодії. Воно полягало в інформуванні про перелік адміністративних послуг, графік прийому громадян, перелік документів, необхідних для отримання послуг. За оцінкою ПРООН (2011 р.), ОМС України все ще перебувають на початковому етапі впровадження елементів ЕУ та електронного документообігу (як внутрішньої складової ЕУ). Зазвичай експерти виділяють такі етапи впровадження інструментів електронного урядування у практику ОМС: впровадження ЦНАПів, модернізацію офіційних веб-сайтів, введення електронного документообігу в державних установах і в ОМС.

Водночас 27% українців (10,2 млн осіб) мають доступ до Інтернету (згідно з дослідженням GfK, 2009 р.). Кількість користувачів Інтернету швидко зростає в малих містах з населенням до 50 тис. мешканців і серед осіб середнього віку. Тому електронне врядування має гарні перспективи для ширшого залучення місцевих громад до процесу прийняття рішень на локальному рівні [5].

Важливим кроком у напрямі децентралізації адміністративних послуг стало ухвалення розпорядження КМУ №523 від 16.05.2014 р. «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг». Згідно з розпорядженням надання низки найпопулярніших серед населення адміністративних послуг (зокрема, реєстрація юридичної особи або фізичної особи, яка має намір стати підприємцем, реєстрація права власності на нерухоме майно, реєстрація місця проживання особи, оформлення та видача паспорта громадянина України, оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон) від органів виконавчої влади мало бути поетапно передано до центрів надання адміністративних послуг до січня поточного року [4].

Тобто ЕУ передбачає, що будь-яка особа через інформаційно-комунікаційні засоби може звертатися до органів державної влади чи ОМС для отримання необхідної інформації, і головне – для отримання адміністративних послуг, витрачаючи при цьому якнайменше часу та інших ресурсів, що сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування. Зазначимо, що ЕУ умовно поділяється на внутрішню та зовнішню інфраструктури. До внутрішньої інфраструктури належить електронний документообіг як система обміну, поширення та зберігання даних усередині відповідного органу місцевого самоврядування. До зовнішньої належать інформація на офіційних веб-сайтах органів державної влади й ОМС і діяльність мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Ми зупинимось на аналізі зовнішньої інформаційної інфраструктури ЕУ, що взаємодіє з фізичними та юридичними особами, мешканцями міст-обласних центрів (які є регіональними метрополіями для свого регіону), що виконують низку

метрополійних функцій, діяльність яких поширюється далеко за адміністративні межі головного міста.

Власне, саме організаційно-управлінська метрополійна функція своєю діяльністю охоплює найвіддаленіший від обласного центру так званий «третій пояс», як зовнішній пояс у межах зони впливу регіональної метрополії, який формується залежно від величини міста-ядра, його адміністративних функцій, характеру містобудівного облаштування територій, наявності магістралей загальнодержавного значення, міжнародного авіасполучення, транспортно-логістичної інфраструктури тощо [10, с. 52].

Зазначимо, що політичні та адміністративні функції регіональних метрополій учені виділяють по-різному, акцентуючи увагу на домінуючих проявах цих функцій і залежно від ваги метрополії у системі прийняття політичних, управлінських рішень. Так, наприклад, О. Денисенко визначає її як «організаційно-управлінську», широко трактуючи її за своїм змістом як таку, що «пов'язана з організацією, координацією та управлінням важливими для суспільства видами діяльності в соціальній, економічній та політичній сферах» [3, с. 8].

Натомість А. Новосельцева пропонує виділяти командно-адміністративну та організаційно-інституційну метрополійну функції [8, с. 74]. До командно-адміністративної належать концентрація та діяльність ключових індивідів, інститутів та організацій, що здійснюють управління глобальними процесами, генерують нові тенденції розвитку людства, визначають форми та характер відтворення глобальної ділової активності. Глобальні метрополії є центрами прийняття рішень, місцем локалізації штаб-квартир і головних корпорацій, урядових і неурядових структур національного та міжнародного рівнів, закладів науки, культури й мистецтва наднаціонального значення. Командними центрами глобальної економіки (за Саскією Сассен) названі метрополії через їх стратегічне положення за низкою ресурсів у світовому масштабі.

На нашу думку, назва «командно-адміністративна» метрополійна функція асоціюється у ментальності пострадянських країн з іншим поняттям, що стосується командно-адміністративної системи. А тому в умовах функціонування соціально орієнтованої ринкової економіки і формування регіональних метрополій недоречно вживати назву «командно-адміністративна» щодо метрополійної функції.

Як зазначає А. Новосельцева, саме метрополії формують умови та механізми платформ для взаємодії адміністративних, неурядових і некомерційних структур, бізнесу та населення, різних соціальних груп. А локалізація в місті-метрополії таких законодавчих структур з наднаціональними повноваженнями сприяє появі нових інноваційних форм і правил, обумовлених динамікою взаємодії, їх інституційному оформленню та закріпленню їх в практиці за короткий термін [8, с. 74].

Виділена нами організаційно-управлінська метрополійна функція детермінується організаційною та управлінською складовими, які тісно пов'язані між собою у виконанні політично-адміністративних завдань регіональних метрополій. Організаційна складова представлена установами, що здійснюють управління надрегіональними та регіональними процесами, визначають характер відтворення ділової та політичної активності тощо. До неї належать: посольства й консульства іноземних держав, штаб-квартири ТНК, штаб-квартири міжнародних організацій, у тому числі й транснаціональних банків, фінансові та товарні біржі макрорегіонального й світового значення тощо.

Управлінська складова представлена установами, діяльність яких полягає у координації та управлінні та адмініструванні сукупністю видів суспільної діяльності, зокрема адміністративної та політичної, і характеризується концентрацією державних і регіональних органів влади, ОМС, а також неурядових

громадських організацій, з якими пов'язаний прямий вплив явища «столичності» на прилеглі території [16, с. 200-201].

«Вузлове» положення в глобальних і міжрегіональних потоках інформації, адміністративних послуг, а також у мережах міського розселення надає можливості регіональним метрополіям виконувати управлінські функції для цілого метрополійного ареалу.

Характеризується організаційно-управлінська метрополійна функція не лише високим рівнем концентрації об'єктів політико-адміністративного значення, а й діяльністю основних органів влади, яка реалізується через надання адміністративних і дозвільних послуг. Сприяє підвищенню доступності адміністративних послуг мешканцям регіональної метрополії впровадження ІКТ у процес діяльності органів влади (місцевої, регіональної та державної).

Розвинена інформаційно-комунікативна інфраструктура регіональних метрополій є фундаментом для включення їх у регіональні та глобальні інформаційні потоки. Недорозвиненість такої інфраструктури, відсутність її елементів робить неможливим повноцінний обмін інформацією і, як наслідок, знижує інтеграцію метрополії в систему надрегіональних взаємодій. Варто зазначити, що сучасна інформаційно-комунікаційна інфраструктура, упроваджена у більшість сфер життєдіяльності метрополії, робить її привабливою для економічних агентів, формує імпульси для розвитку ділової активності, сприяє залученню людського капіталу, що, своєю чергою, формує конкурентні переваги регіональної метрополії перед іншими метрополіями, що входять до регіональної метрополійної мережі. Адже концентрація адміністративних і неурядових організацій призводить до підвищення щільності мереж міжміських взаємодій.

Зауважимо, що за результатами наших досліджень за станом на 2014 р. серед регіональних метрополій Західного регіону України лідером за рівнем прояву організаційно-управлінської метрополійної функції було місто Львів (96 балів з можливих 100), аутсайдером – Ужгород (53 бали). Як кореспондують між собою рівень реалізації зазначеної функції та стан впровадження інструментів ЕУ в практику ОМС можна виявити, провівши порівняння результатів Моніторингу впровадження інструментів електронного урядування як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді «100 міст – крок вперед» (2014 р.). Зазначимо, що оцінку впровадження окремих інструментів ЕУ в Україні проводять зазвичай громадські та міжнародні неурядові організації (ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Transparency International Україна, Громадянська мережа «ОПОРА» за підтримки Програми розвитку ООН в Україні [2]), методологічні підходи яких хоч і базуються на нормах чинного законодавства, кращих закордонних практиках, однак мають різні переліки показників і критеріїв оцінки, що унеможлиблює порівняння даних різних міст між собою. Окрім того, зазначений Моніторинг (2014 р.) не враховує думку споживача адміністративних послуг про якість їх надання, доступність і задоволеність результатом діяльності працівників ЦНАП тощо.

Практика здійснення аналогічних моніторингів оцінки діяльності інструментів електронного урядування в містах України запроваджена з 2013 р. Слід зазначити, що методика оцінки ефективності впровадження інструментів електронного урядування у містах України зазнала протягом 2013-2015 рр. значних змін (у Моніторингу 2013 р. оцінка впровадження якості здійснювалась на результатах двох базових інструментів: контент офіційних веб-сайтів (83 показники) та система електронного документообігу ОМС [15], що пов'язано з об'єктивними зрушеннями рівня реалізації електронного урядування та мети самих досліджень. Так, у моніторингах 2013-2014 рр. методика базувалася на результатах анкетування та методі експертних оцінок, низка показників, обраних для аналізу, містить значну суб'єктивність, що, своєю чергою, призводить до необ'єктивних оцінок. Зокрема,

у Моніторингу 2014 р. оцінюються такі три складові електронного урядування: контент офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування; запровадження та функціонування систем електронного документообігу; оцінка діяльності ЦНАП у містах.

Згідно з отриманими результатами дослідження у загальному рейтингу веб-сайтів серед 100 міст України лідерами у 2014 р. серед міст Західного регіону були: Рівне (1-е місце, 148 балів з можливих 165), Львів (2-е місце, 146), Івано-Франківськ (12-е місце, 126 балів), Тернопіль (13-е місце, 125 балів). Аутсайдерами стали місто Луцьк (28-е місце, 109 балів), Чернівці (33-е місце, 103 бали), сайт міста Ужгород був не доступний для перегляду будь-яким зі стандартних браузерів, а тому відсутній у вибірці, хоча офіційний веб-сайт у міста є і він доволі інформативний.

Оцінка офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування цього Моніторингу проводилась за п'ятьма блоками: 1) доступ до інформації (53 показники, максимально 89 балів); 2) зворотний зв'язок з громадськістю (13 показників, максимально 15 балів); 3) адміністративні послуги та доступ до публічної інформації (16 показників, максимально 31 бал); 4) зручність користування веб-сайтом (8 показників, максимально 8 балів); 5) оперативність оновлення інформації на сайті (8 показників). Таким чином, офіційний веб-сайт кожного ОМС, що увійшов до вибірки, було проаналізовано за 98-ма показниками, максимально можливий бал при цьому – 151.

Зазначимо, що така кількість показників є досить великою, більшість з яких є обов'язковими або рекомендованими чинним законодавством. Передусім це кількісні показники, норми яких визначено на законодавчому рівні, у той час як окремі показники до оцінки були додані згідно з їх цінністю для життєдіяльності територіальних громад [2, с. 11]. Присутність якісних оцінок при аналізі зручності користування веб-сайтом зумовлена відсутністю у чинному законодавстві чітких технічних вимог до сайтів ОМС, а тому здійснювалась з позиції зручності для користувача, а також для людей з особливими потребами (слабозрячих) [2, с. 12].

До Рейтингу органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до блоку «Система внутрішнього електронного документообігу» (усього показників 18, максимальний бал – 23) увійшли такі міста Західного регіону України: Луцьк (3-е місце, 18 балів), Тернопіль (5-е місце, 16 балів), Львів (6-е місце, 15 балів), Івано-Франківськ і Чернівці (на 11-му місці, по 10 балів кожне), Ужгород (15-е місце, 6 балів), Рівне (18-е місце, 3 бали).

У загальному рейтингу з оцінки діяльності Центрів надання адміністративних послуг (11 показників, максимальний бал 13) регіональні метрополії Західної України розмістились так: Івано-Франківськ (1-е місце, 13 балів), Луцьк (2-е місце, 12 балів), Тернопіль (4-е місце, 10 балів), Ужгород (5-е місце, 9 балів), Рівне (6-е місце, 8 балів), Чернівці (7-е місце, 7 балів), Львів (8-е місце, 6 балів). Зазначимо, що такий низький бал у міста Рівне виглядає дещо суперечливо проти найвищої оцінки діяльності рівненського ЦНАП громадянами у 2014 р., за результатами дослідження Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» на замовлення Центру політико-правових реформ за фінансової підтримки Європейського Союзу. За їх даними 96% мешканців міста Рівне, які зверталися до міських органів надання послуг, відповіли позитивно, оцінюючи функціонування цієї установи як «добре» [12].

Підсумкового рейтингу за результатами впровадження інструментів електронного урядування у методології Моніторингу (2014 р.) [2, с. 12] не проведено, а тому можна лише підсумувати бали наведених трьох рейтингів і вивести загальний. Для обласних центрів Західного регіону наведено результати за окремими складовими та підсумовано загальний рівень, визначено місце кожної регіональної метрополії у загальному рейтингу (табл. 1).

Таблиця 1

Результати впровадження інструментів електронного урядування в регіональних метрополіях
Західного регіону України, 2014 р.

Регіональні метрополії	Львів	Рівне	Терно- піль	Івано- Франківськ	Луцьк	Чер- нівці	Ужго род
Рейтинг офіційних веб-сайтів, бали	146	148	125	126	109	103	0
Система внутрішнього електронного документообігу, бали	15	3	16	10	18	10	6
Діяльність ЦНАПів, бали	6	8	10	13	12	7	9
Загальний рівень впровадження інструментів електронного урядування, (бали)	167	159	151	149	139	120	15
Місце у загальному рейтингу	1	2	3	4	5	6	7

Складено автором на основі [2, с. 64-85].

Отже, як видно з табл. 1, за результатами підсумкового рейтингування лідером з ЕУ в Західній Україні є місто Львів, аутсайдером – місто Ужгород.

Отже, результати проведених соціологічних опитувань думки споживачів адміністративних послуг і моніторингу впровадження ЕУ в містах України показали їх недостатню об'єктивність і виявили недоліки в організації моніторингу виключно на основі соціологічного опитування та експертної оцінки. А тому пропонується доповнити наявну методіку оцінки рівня ЕУ в містах України об'єктивними (кількісними) показниками: фінансові витрати на реалізацію ЕУ в містах, кількість позитивно обслужених громадян, частота щоденних звернень громадян до ЦНАП тощо.

Залежність між рівнем впровадження ЕУ в метрополіях і станом реалізації їх метрополійних функцій, особливо організаційно-управлінської, є прямою. При порівнянні рівнів впровадження інструментів ЕУ в діяльність ОМС і рівнем реалізації однієї з найголовніших метрополійної функції помітні значні диспропорції між ними, тобто невідповідність між достатньо високим станом впровадження ЕУ та низьким рівнем транслявання організаційно-управлінської функції метрополії (місто Тернопіль), а також низький рівень ЕУ при високому рівні організаційно-управлінської функції (місто Ужгород), що свідчить про необхідність розробки різних заходів, інструментів щодо стимулювання впровадження ЕУ для кожної метрополії (рис. 1).

Окрім того, через недосконалість наявних методик, які не завжди враховують стан впровадження ЕУ при оцінці метрополійних функцій, вважаємо за доцільне доповнити методичні підходи саме показниками реалізації зовнішньої інформаційно-комунікаційної інфраструктури ЕУ: інформативність офіційних веб-сайтів і діяльність ЦНАПів. Для цього слід орієнтуватися на лідера впровадження ЕУ у Західному регіоні – місто Львів.

Подальші перспективи впровадження інструментів ЕУ в місті Львові зросли із запуском у червні 2015 р. онлайн-порталу «Особистий кабінет мешканця», який надаватиме онлайн доступ до адміністративних послуг і електронних сервісів міста на основі електронної ідентифікації мешканця за допомогою інноваційного механізму BankID, реалізованого в партнерстві з низкою найбільших українських банків, а в подальшому – і за допомогою MobileID та електронно-цифрового підпису. Окрім того, початково на сайті будуть доступними адміністративні послуги на рівні Львівської міської ради (електронне звернення, запис на прийом до посадовця, оплата комунальних послуг, перевірка стану виконання звернення, перевірка квартирної черги, подання показників лічильників, запис дитини в

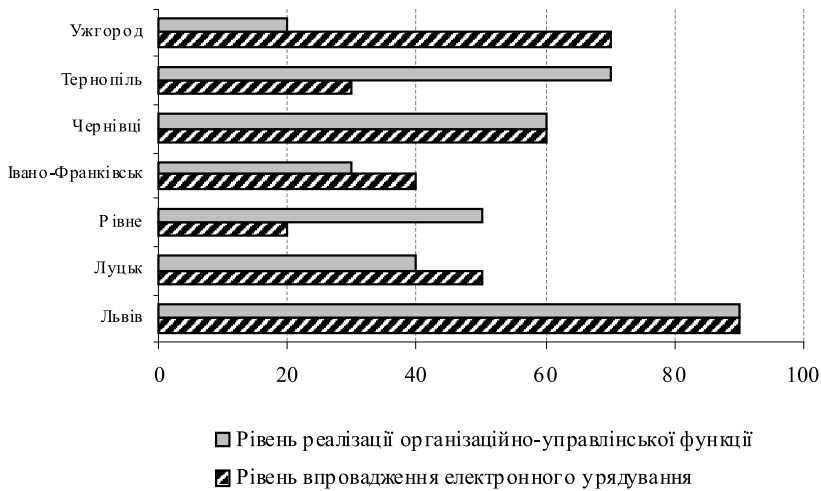


Рис. 1. Порівняння стану рівнів впровадження ЕУ та реалізації організаційно-управлінської функції, %, на 2014 р.

Складено автором на основі [2, с. 64-85].

ДНЗ, запис на прийом у ЦНАП), а згодом планується розширити їх, доповнивши довідками про несудимість у МВС, про доходи в ДФС тощо [1].

Така синхронізація забезпечить кращу інтегрованість між різними відомствами: ОМС, державними установами, що дозволить мешканцям отримати послуги за принципом «єдиного вікна». Для цього особливо важливо запровадити систему електронного документообігу та автоматизованого обміну даними між державними адміністраторами і місцевими дозвільними органами, що сприятиме економії фінансових і людських ресурсів, а відтак дозволить у майбутньому передати частину адміністративних функцій регіональної метрополії на інші населені пункти, зосередившись на найважливіших з них у центрі. Ще одним вектором модернізації міського управління для міста Львова є також реалізація ініціативи CityNext, учасником якої місто є з 2014 р. і першим в Україні, яке запровадило рішення на хмарній платформі Microsoft Azure. Співробітництво передбачає впровадження низки електронних сервісів для мешканців, гостей міста та спеціалістів міської ради: «Панель міста» буде об'єднувати та інтегрувати між собою всі сфери життєдіяльності міста для підвищення рівня якості життя мешканців [6].

Отже, впровадження інструментів ЕУ в управління розвитком метрополій має значні переваги: сприяє динамічній організації інформаційної взаємодії під час вирішення комплексних проблем управління суспільством, підвищує інтегрованість, щільність зв'язків між державними установами та мешканцями, формує можливість громадян впливати на прийняття рішень, забезпечує оперативність реагування на проблеми розвитку та доступ до відповідних територіально розподілених інформаційних ресурсів, сприяє обміну інформацією в режимах передавання даних і електронної пошти (за умови інтеграції інформаційних мереж і баз даних – інтегрованої інформаційно-аналітичної системи). Подальший розвиток ЕУ у регіональних метрополіях Західної України потребує проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погодження дій органів державної влади та ОМС у межах єдиної державної політики, що полягає в їх уніфікації, систематизації та стандартизації. Слід забезпечити рівні умови доступ громадян до адміністративних послуг з

використанням ІТ-технологій. Для посилення впливу метрополійної управлінської функції слід удосконалювати процедуру надання адміністративних послуг шляхом розширення мережі ЦНАП у районних центрах і селах. Питанням впорядкування і стандартизації надання адміністративних послуг у місті-метрополії та розробці критеріїв оцінки ефективності впровадження інструментів ЕУ будуть присвячені подальші дослідження.

Список використаних джерел

1. Щепанська М. «Коли інші займались політикою, Львів просто працював», – Я. Мерило на презентації «Особистого кабінету мешканця» [Електронний ресурс] / М. Щепанська // Сайт Львівської міської ради. – 2015. – 15 червня. – Режим доступу : <http://city-adm.lviv.ua/portal-news/society/lviv-changes/225608-koly-inshi-zaimalys-politykoiu-lviv-prosto-pratsiuvav-ya-merylo-na-prezentatsii-osobystoho-kabinetu-meshkantsia>
2. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді [Електронний ресурс] / за. заг. ред. І. С. Куспяк, А. О. Серенюк. – Вінниця : Подільська агенція регіонального розвитку, 2014. – 86 с. – Режим доступу : http://www.serenok.org.ua/wp-content/uploads/2014/06/Monitoring_Rez_Fin_2014_ukr.pdf
3. Денисенко О. О. Процеси метрополізації та перспективи їх розвитку в Україні : автореф. дис. ... канд. геогр. наук : спец. 11.00.02 – Економічна та соціальна географія / О. О. Денисенко ; Інститут географії НАН України – К., 2010. – 24 с.
4. Джига Т. В. Проблемні питання децентралізації адміністративних послуг в Україні. Аналітична записка [Електронний ресурс] / Т. В. Джига. К. : Національний інститут стратегічних досліджень при Президенті України, 2015. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/1797>
5. Електронне урядування в Україні – ефективна влада для мешканців [Електронний ресурс]. – К. : Представництво Програми розвитку ООН в Україні, 2011. – 20 с. – Режим доступу : <http://msdp.undp.org.ua/data/publications/postranichno.pdf>
6. Щепанська М. Львівська міськрада презентувала е-сервіс «Панель міста» на базі «хмарних технологій» [Електронний ресурс] / М. Щепанська // Львівська міська рада. – 2015. – 23.03. – Режим доступу : <http://city-adm.lviv.ua/portal-news/society/lviv-changes/223768-lvivska-miskrada-prezentovala-e-servis-panel-mista-na-bazi-khmarnykh-tekhnologii>
7. Метрополізаційні процеси в регіоні: концептуальні підходи та прикладні аспекти просторового аналізу : науково-аналітична доповідь / наук. ред. М. І. Мельник НАН України. Інститут регіональних досліджень. – Львів, 2014. – 65 с.
8. Новосельцева А. С. Ключевые функции мегаполисов в глобальной экономике: системность исследования [Электронный ресурс] / А. С. Новосельцева // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 9. Исследования молодых ученых. – 2011. – Вып. 9. – С. 71-77. – Режим доступа : http://www.volsu.ru/struct/generalservices/publish/vestniki/lastmagazine/ser-9issledovaniya-young-scientists-vur-9-2011/2_%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1-%86%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf
9. П'ятіна О. Інформаційна відкритість органів державної влади як складова формування їх корпоративного іміджу [Електронний ресурс] / О. П'ятіна // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. Дніпропетровського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президенті України – 2011. – Вип.2(9). – С. 164-175. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_02\(9\)/11pasfki.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_02(9)/11pasfki.pdf)
10. Присяжнюк В. К. Державне управління містобудівними системами та планування міських поселень України / В. К. Присяжнюк, В. Ю. Глеба // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія «Управління». – 2011. – Вип. 1/2011. – С. 49-57.
11. Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020» : Указ Президента України від 12 січня 2015 р. №5/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/18688.html>
12. Рівненський ЦНАП отримав найбільше позитивних оцінок від громадян [Електронний ресурс] // Веб-сайт чесних новин. – 2015. – 28.01. – Режим доступу : <http://vse.rv.ua/news/1422457726-rivnenskiy-snar-otrimav-naybilshe-pozitivnih-ocinok-vid-gromadyan.html>
13. Серенюк А. О. Механізми взаємодії органів влади з громадянами в системі електронного уряду : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / А. О. Серенюк ; Харк. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президенті України. – Х., 2011. – 20 с.
14. Соловійов С. Г. Проблеми розвитку електронної демократії в умовах модернізації державного управління України : наук. розробка / С. Г. Соловійов, В. Г. Даниленко. – К. : НАДУ, 2012. – 68 с.
15. Чи стануть українські міста електронними? [Електронний ресурс] // ГО «Подільська агенція регіонального розвитку» – 2013. – 23.04. – Режим доступу : http://pard.org.ua/chi_stanut_ukransk_msta_elektronnimi.html

16. Щеглюк С. Д. Проблеми та перспективи розвитку організаційно-управлінської функції регіональних метрополій в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів / С. Д. Щеглюк // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Механізми ефективного розвитку прикордонних територій: [зб. наук. пр.] / Інститут регіональних досліджень НАН України ; редкол.: В.С. Кравців (відп. ред.). – Львів, 2014. – Вип. 4(108). – С. 199-207.

References

1. Shchepanska, M. (2015, June 15). «Koly inshi zaymalys' politykoyu, L'viv prosto pratsyuvav», – Y. Merylo na prezentatsiyi «Osobystoho kabinetu meshkantsya» [«When others were involved in politics, Lviv just worked» – Ya. Merylo on the presentation of «Personal cabinet of residents»]. Website of Lviv City Council. Retrieved from <http://city-adm.lviv.ua/portal-news/society/lviv-changes/225608-koly-inshi-zaimalys-politykoiu-lviv-prosto-pratsiyuvav-ya-merylo-na-prezentatsii-osobystoho-kabinetu-meshkantsi> [in Ukrainian].
2. Kusplyak, I. S., & Serenok, A. O. (Eds.) (2014). *100 mist – krok vpered. Monitoring vprovadzhennya instrumentiv elektronnoho uryaduvannya yak osnovy nadannya administratyvnykh posluh v elektronnomu vyhlyadi [100 cities – a step to forward. Monitoring of the implementation of e-governance tools as the basis of administrative services assignation in electronic form]*. Vinnytsya: Podillya Regional Development Agency. Retrieved from http://www.serenok.org.ua/wp-content/uploads/2014/06/Monitoring_Rez_Fin_2014_ukr.pdf [in Ukrainian].
3. Denysenko, O. O. (2010). *Protsesy metropolizatsiyi ta perspektyvy yikh rozvytku v Ukraini* [The processes of metropolisation and prospects of its development in Ukraine]. (Master's thesis. Institute of Geography of the National Academy of Science of Ukraine). Kyiv. [in Ukrainian].
4. Dzyha, T. V. (2015). *Problemni pytannya detsentralizatsiyi administratyvnykh posluh v Ukraini* [Problematic issues of the decentralization of administrative services in Ukraine]. Kyiv: National Institute of Strategic Studies. Retrieved from <http://www.niss.gov.ua/articles/1797> [in Ukrainian].
5. UNDP Resident Representative in Ukraine (2011). *Elektronne uryaduvannya v Ukraini – efektyvna vlada dlya meshkantsiv* [E-government in Ukraine – Effective Governance for Residents]. Retrieved from <http://msdp.undp.org.ua/data/publications/postranichno.pdf> [in Ukrainian].
6. Shchepanska, M. (2015, March 23). L'vivs'ka mis'krada prezentovala e-servis «Panel' mista» na bazi «khmarnykh tekhnolohiy» [Lviv City Council presented e-service “City Panel” at the basis of “cloud technologies”]. Website of Lviv City Council. Retrieved from <http://city-adm.lviv.ua/portal-news/society/lviv-changes/223768-lvivska-miskrada-prezentovala-e-servis-panel-mista-na-bazi-khmarnykh-tekhnolohii> [in Ukrainian].
7. Melnyk, M. I. (Ed.) (2014). *Metropolizatsiyini protsesy v rehioni: kontseptual'ni pidkhody ta prykladni aspekty prostorovoho analizu* [Metropolisation processes in the region: conceptual approaches and applied aspects of spatial analysis] (Scientific and analytical report). Lviv: Institute of Regional Research of the NAS of Ukraine. [in Ukrainian].
8. Novosel'ceva, A. S. (2011). Klyuchevyye funktsii megapolisov v global'noy ekonomike: sistemnost' issledovaniya [Key features of megacities in the global economy: systematic of study]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 9. Issledovaniya molodykh uchenykh – Bulletin of Volgograd State University. Series 9: Young Scientists' Research*, 9, 71-77. Volgograd. Retrieved from http://www.volsu.ru/struct/generalservices/publish/vestniki/lastmagazine/ser-9issledovaniya-young-scientists-vyp-9-2011/2_%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%86%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf [in Russian].
9. Pyatina, O. (2011). Informatsiyna vidkrytist' orhaniv derzhavnoyi vlady yak skladova formuvannya yikh korporativnoho imidzhu [Informational openness of public authorities as component of their corporate image formation]. In *Derzhavne upravlinnya ta mistseve samovryaduvannya* [Public Administration and Local Self-Government]: Vol. 2(9) (pp.164-175). Dnipropetrovsk: Dnipropetrovsk Regional Institute of Public Administration of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine. Retrieved from [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_02\(9\)/11pasfki.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_02(9)/11pasfki.pdf) [in Ukrainian].
10. Prsyazhnyuk, V. K., & Hleba, V. Y. (2011). Derzhavne upravlinnya mistobudivnymy systemamy ta planuvannya mis'kykh poselen' Ukrainy [Public administration by urban development systems and planning of urban settlements in Ukraine]. In *Naukovy visnyk Akademiyi munitsypal'noho upravlinnya. Seriya «Upravlinnya»*. [Scientific Bulletin of the Academy of Municipal Management. Series: Management]: Vol. 1 (pp. 49-57). Kyiv: Academy of Municipal Management. [in Ukrainian].
11. President of Ukraine (2015). *Pro Stratehiyu staloho rozvytku «Ukrayina-2020»* [On the Strategy of Sustainable Development “Ukraine-2020”]. Presidential Decree on 2015, January 12, 5/2015. Retrieved from <http://www.president.gov.ua/documents/18688.html> [in Ukrainian].
12. Website of Honest News (2015, January 28). *Rivnens'kyi TSNAP otrymav naybil'she pozytyvnykh otsinok vid hromadyan* [RivneCAS received the most positive ratings from citizens]. Retrieved from <http://vse.rv.ua/news/1422457726-rivnenskiy-cnapp-otrimav-naybilsh-pozitivnih-ocinok-vid-gromadyan.html> [in Ukrainian].
13. Serenok, A. O. (2011). *Mekhanizmy vzayemodiyi orhaniv vlady z hromadyanamy v systemi elektronnoho uryadu* [Mechanisms of interaction of authorities with citizens in the system of e-government] (Master's thesis,

- Kharkiv Regional Institute of Public Administration of National Academy of Public Administration under the President of Ukraine. Kharkiv. [in Ukrainian].
14. Solovjov, S. H., & Danylenko V. H. (2012). *Problemy rozvytku elektronnoyi demokratsiyi v umovakh modernizatsiyi derzhavnogo upravlinnya Ukrainy : nauk. rozrobka [The problems of e-democracy development in terms of the modernization of public administration in Ukraine]* (Scientific development). Kyiv: National Academy of Public Administration under the President of Ukraine. [in Ukrainian].
 15. Website of Podillya Agency of Regional Development (2013, April 23). *Chi stanut' ukrayins'ki mista elektronnyymi?* [Will become the Ukrainian city electronic?]. Retrieved from http://pard.org.ua/chi_stanut_ukransk_msta_elektronnimi.html [in Ukrainian].
 16. Shcheghlyuk, S. D. (2014). *Problemy ta perspektyvy rozvytku orhanizatsiyno-upravlins'koyi funktsiyi rehional'nykh metropoliy v umovakh pohyblennya yevrointehratsiynykh protsesiv [Problems and prospects of organizational and management functions of regional metropolises in terms of deepening of European integration processes]*. In V. S. Kravtsiv (Ed.), *Sotsial'no-ekonomichni problemy suchasnoho periodu Ukrainy [Socio-Economic Problems of the Modern Period of Ukraine]: Vol. 105(4). Mekhanizmy efektyvnoho rozvytku prykordonnykh terytoriy [Mechanisms for efficient development of border areas]* (pp. 199-207). Lviv: Institute of Regional Research of the NAS of Ukraine. [in Ukrainian].

Shcheghlyuk S. D. E-government as a tool for modernizing public administration urban development.

The modernization of state management of urban development provides an administrative decentralization of empowerment and authority to cities, and a new level of integration of government, business and the public, which is possible with the implementation of e-government tools. At local level, the practice of e-governance is implemented primarily in big cities – regional centers. Such cities are regional metropolises for their regions through the implementation of metropolitan functions, especially organizational and management, which is based on the coordination and management of critical for society activities in social, economic and political spheres. The management component of metropolitan function is implemented through the activities of state and local authorities through the adoption of a number of important political and administrative decisions. Application of e-government in the metropolitan cities is updated by the demand of society to improve the access to administrative services for residents, improving their quality, and therefore this is a feature of the public society. The purpose of the publication is to analyze the level of implementation of e-government in practice of local authorities and public administration at the regional centers of the Western Ukraine and to determine its impact on the level of implementation of organizational and management metropolitan functions based on evaluation of external attributes of e-governance. Modern information and communication infrastructure, introduced in most metropolitan spheres of life, makes it attractive for economic agents, generates pulses for business development, encourages human capital, which in turn generates its competitive advantages over other metropolises, which are included into metropolitan network. The monitoring of implementation into practice of municipal e-government tools (official content of sites, implementation of electronic documents and providing of administrative services) in the cities of Ukraine is carried out by national and international NGOs. Methods of their estimation mainly differ in the number of indicators and results include subjectivity due to the lack of elaborated national standards for the provision of electronic services. The review of monitoring results of evaluation of tools of e-government in 2014 showed that among the regional centers in western Ukraine Lviv city is the leader. The city actively provides e-government and reached certain advantages in Ukraine, which is evidenced by the introduction of the online portal 'Inhabitant's private office' that provides online access to administrative services through inhabitant's electronic identification. The imbalances between the level of implementation of e-government in regional metropolis and the level of implementation of organizational and management functions of metropolis confirms the necessity of working-out individual measures, instruments to stimulate implementation of e-government for each metropolis on the basis of compliance with state standards. The development of e-governance in regional metropolises of Western Ukraine calls for coordinated organizational and technological measures and coordinated actions of state and local government under unified state policy that involves unification, systematization and standardization of administrative services.

Key words: regional metropolitan, organizational and management function of metropolitan, e-government, modernization, administrative services, monitoring.

Щеглюк Світлана Дмитрівна – кандидат економічних наук, старший науковий співробітник, старший науковий співробітник сектору просторового розвитку відділу регіональної економічної політики ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М.І. Долишнього НАН України» (e-mail: lyana.happy@gmail.com).

Shcheghlyuk Svitlana Dmytrivna – Ph.D, Sen.Res., Senior Researcher of the Sector of spatial development of the Department of regional economic policy of the SI «Institute of Regional Research n.a. M.I. Dolishnyi of the NAS of Ukraine”.

Надійшло 05.06.2015 р.