

**Комаровський Віктор**

доцент кафедри європейської інтеграції  
ОРІДУ НАДУ при Президентіві України, к.т.н.

**Яценко Володимир**

доцент кафедри філософських та соціально-політичних наук  
ОРІДУ НАДУ при Президентіві України, к.держ.упр.

**Бондарук Віктор**

аспірант ОРІДУ НАДУ при Президентіві України.

**Нюнько Ольга**

аспірант ОРІДУ НАДУ при Президентіві України.

**Комаровський Іван**

магістрант ОРІДУНАДУ при Президентіві України.

## **МОТИВАЦІЯ ПОСАДОВИХ ОСІБ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ПРИ ЗАПРОВАДЖЕННІ СЕРВІСІВ Е-УРЯДУВАННЯ**

Оцінка щодо електронної готовності та спроможності органів публічної влади надавати адміністративні послуги в цифровій формі розглядається з точки зору рівня мотивації посадових осіб використовувати сервіси е-урядування в практиці поточної роботи. В якості методики оцінки електронної готовності та розрахунку е-індикаторів запропоновано використовувати підхід, заснований на використанні теорії купівельної поведінки. Практичне визначення основних показників оцінки здійснено з використанням інструментарію соціологічних досліджень.

**Ключові слова:** сервіси е-урядування, електронна готовність, е-індикатори, стандарти адміністративних послуг.

**Komarovskiy Victor, Yatsenko Vladimir,**

**Bondaruk Victor, Nyun'ko Olga, Komarovskiy Ivan**

## **THE MOTIVATION OF OFFICIALS OF PUBLIC AUTHORITIES**

### **IN IMPLEMENTING E-GOVERNMENT SERVICES**

Evaluation of e-readiness and ability of public authorities to provide administrative services in digital form from the perspective of the motivation of officials to use the services of e-governance in the current work practices. As the e-readiness assessment methodology and the calculation of e-indicators suggested an approach based on the theory of purchasing behavior. The practical quantification is done using the tools of sociological research.

**Key words:** e-government services, e-readiness, e-indicators, standards, administrative services.

**Комаровский Виктор, Яценко Владимир,**

**Бондарук Виктор, Ньюнко Ольга, Комаровский Иван**

## **МОТИВАЦИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ**

### **ВЛАСТИ ПРИ ВНЕДРЕНИИ СЕРВИСОВ Е-ПРАВИТЕЛЬСТВА**

Оценка электронной готовности и способности органов публичной власти предоставлять административные услуги в цифровой форме рассматривается с точки зрения уровня мотивации должностных лиц использовать сервисные управления в практике текущей работы. В качестве методики оценки электронной готовности и расчета е-индикаторов предложено использовать подход, основанный на использовании теории поведения покупателей услуги. Практическое определение основных показателей оценки осуществлено с использованием инструментария социологических исследований.

**Ключевые слова:** сервисы-управления, электронная готовность, е-индикаторы, стандарты административных услуг.

**Постановка проблемы.** Оцінка щодо електронної готовності та спроможності органів публічної влади надавати адміністративні послуги в

цифровій формі є першим кроком у підготовці до запровадження сервісів е-урядування.

У відповідності до відомих методик оцінки стану інформаційного суспільства, існує низка визначень поняття електронної готовності, які дозволяють встановити, наскільки існуючі передумови для впровадження сервісів е-урядування відповідають вимогам. Але поза можливих варіантів, в їх основу покладено такий загальний чинник, як електронне залучення, який у підсумку і визначає існуючий рівень електронної готовності [9–11].

Електронна готовність органів публічної влади застосовувати сервіси е-урядування є первинною, фундаментальною умовою успіху у запровадженні інформаційних технологій. Її важливими складовими є співвідношення необхідного ресурсного і технічного забезпечення, з одного боку, та прагнення, переконання і мотивація посадових осіб з другого, що передбачає такі компоненти, як:

- мотиваційний, мотиви, які спонукають органи влади застосовувати технології інформаційного суспільства;
- когнітивний, наявність специфічних фахових умінь, необхідних для реалізації функцій державного управління в інформаційному суспільстві.

Слід зазначити, що впровадження технологій е-урядування в практичну діяльність органів влади в значній мірі стримується такими відомими факторами, як:

- розгубленість посадових осіб перед потоком інформації, що постійно зростає;
- відсутність практичних навиків інформаційного менеджменту щодо управління інформаційними потоками;
- невизначеністю соціально-психологічних особливостей спілкування посадових осіб органів публічної влади з віртуальними спільнотами.

Таким чином, визначення рівня електронної готовності органів публічної влади застосовувати сервіси е-урядування є актуальним та доцільним. В основу побудови методичної бази такого дослідження можуть бути покладені резуль-

тати порівняльного аналізу відомих підходів та методик оцінки стану регіональної ІКТ інфраструктури та електронної готовності органів публічної влади до використання сервісів е-урядування при наданні адміністративних послуг та існуюча законодавча база [1–8].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В основі більшості відомих методик оцінки електронної готовності і спроможності органів публічної влади надавати адміністративні послуги у цифровій формі, лежить підхід, заснований на статистичному аналізі визначеної кількості показників, так званих е-індикаторів [9–11, 18–19].

Слід зауважити, що недоліком цих методик є те, що вони не враховують цілий ряд якісних характеристик, які одержувач послуги бажає отримати. Сумнів також викликає і те, що комбінації груп кількісних показників, які при цьому використовувалися, дійсно однозначно представляють рівень електронної готовності і спроможність органів публічної влади надати визначенні адміністративні послуги. Це пов'язано з тим, що отримані з використанням класичної методики результати статистичної оцінки е-індикаторів (рейтинг електронної готовності), не дають можливість визначити основні напрями поліпшення рівня адміністративних послуг в регіоні, оскільки залишається незрозумілим, які критерії є визначальними при оцінці споживачами адміністративних послуг ступеня їх доступності.

Не виключаючи у подальшому можливість застосування статистичної оцінки е-індикаторів, у якості альтернативи може бути запропонований маркетинговий підхід, який, на відміну від статистичного, прагне інтегрувати в своєму аналізі поведінку «реального споживача послуг» у всьому її різноманітті. Його теоретичною базою є теорія купівельної поведінки, згідно з якою проблема надання адміністративних послуг розглядається з точки зору забезпечення попиту на ці послуги з боку їх потенційних споживачів.

З теорії купівельної поведінки відомо, що сприятливе відношення споживача до продукту є основою для прояву тенденції щодо його вибору. Знання механізму формування позиції покупця дозволяє дати кількісну оцінку такого

відношення ще до прояву купівельної поведінки і, що саме головне, у наступному моделювати цей процес.

**Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми.** Таким чином, можна зробити висновок, що поточна робота органів виконавчої влади по наданню адміністративних послуг повинна базуватися на знанні закономірностей, відповідно до яких споживач послуг формує своє відношення до них. На відміну від статистичного, такий підхід дає можливість представникам органів виконавчої влади (виробникові) на основі фактичного знання критеріїв оцінки електронної готовності в регіоні (продукту) цілеспрямовано формувати сприятливу позицію споживача послуг (покупця) по відношенню до цього «продукту». Іншими словами, керуючись фактичною інформацією про реальні потреби і вимоги одержувача послуг, існуючий рівень мотивації посадових осіб щодо використання сервісів е-урядування, визначити таку стратегію запровадження компонентів е-урядування, яка буде відповідати реальним передумовам.

Основною сервісів е-урядування є стандарт адміністративної послуги, визначення якого є першим кроком щодо оцінки споживачем ступеня її значущості, доступності та прийняття рішення щодо звернення до органів виконавчої влади з використанням при цьому інструментів е-урядування. Тому відповідне дослідження повинно починатися з розгляду питання, яким чином в органах публічної влади організовано сам процес надання адміністративних послуг взагалі. Потім можна бути перейти і до проведення соціологічного дослідження посадових осіб щодо мотивації та ресурсних передумов впровадження сервісів е-урядування. Напрями та критерії такого дослідження при цьому повинні урахувати існуючі визначення відповідних ІКТ-індикаторів (е-індексів) [9–11].

Узагальнення отриманих даних дозволить у підсумку провести як кількісний, так і якісний аналіз щодо електронної готовності (мотивації) посадових осіб органів публічної влади щодо переходу при наданні адміністративних послуг на засади е-урядування.

Аналіз зібраної інформації повинен включати її попередню обробку, яка передбачає оцінку незалежності вибіркового спостереження та оцінку загального характеру розподілу. Для наочності і зручності аналізу, розподіл всіх досліджуваних змінних слід представити графічно. В результаті, ґрунтуючись на отриманих результатах, можна буде зробити висновки щодо:

- природи механізму оцінки споживачами адміністративних послуг як загального стану діяльності органів публічної влади, так і можливості його поліпшення за рахунок запровадження сервісів е-урядування;
- яким чином розробка та запровадження сервісів е-урядування буде сприяти запровадженню ефективної політиці комунікацій органів публічної влади з місцевою громадою;
- рівня впливу визначених цільових груп на особливості оцінки стану та перспективи розвитку системи е-урядування;
- визначення закономірностей, згідно з якими споживач послуги формує своє відношення до діяльності посадових осіб місцевих органів влади, та яким чином запровадження сервісів е-урядування в систему комунікацій між ним та органами виконавчої влади може впливати на його оцінку.

Для отримання відповідей на ці питання, в першу чергу слід визначити та дати обґрунтування переліку індикаторів оцінки стану і динаміки, тенденціях розвитку системи адміністративних послуг. Запропоновані індикатори слід одночасно розглядати як компонент управління системою е-урядування. Для визначених у підсумку індикаторів запропонувати відповідний перелік характеристик, які стануть предметом подальшого дослідження щодо електронної готовності та спроможності органів публічної влади надавати адміністративні послуги в цифровій формі.

**Мета.** З огляду на викладене, мета статті полягає у виявленні загальних чинників, що є критичними для оцінки електронної готовності та рівня мотивації посадових осіб органів публічної влади до переходу при наданні адміністративних послуг на використання сервісів е-урядування.

У відповідності до поставленої мети, передбачається вирішити наступні завдання:

- оцінити стан готовності органів публічної влади до ефективного застосування технологій е-урядування;
- з'ясувати реальний стан речей щодо застосування посадовими особами технологій е-урядування у повсякденній практиці;
- оцінити потреби державних службовців і посадових осіб у підвищенні їх кваліфікації за напрямками, пов'язаними із впровадженням і використанням технологій е-урядування;
- розробити обґрунтовані рекомендації щодо необхідних першочергових кроків на шляху впровадження і розвитку е-урядування на рівні органів публічної влади України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Під е-індикаторами звичайно розуміють ряд статистичних даних, узагальнених показників, що представляються змінними величинами або функцією від декількох змінних величин, та які характеризують реальні зміни, що відбуваються в часі, та які розглядаються з метою подальшого визначення та обґрунтування шляхів подальшого розвитку систем е-урядування.

Індикатори, які є поширеним інструментом управління інформаційними потоками, зазвичай входять до відповідних е-індексів, які комбінуються в єдиний числовий показник (часто з різними питомими вагами, коефіцієнтами значущості тощо) і далі використовуються для порівняння різних факторів е-урядування.

Для проведення аналізу стану інформаційного суспільства в регіоні, отримання відповідної ІКТ-статистики і розробки ефективної методології проведення оцінки по визначенню рівня електронної готовності, в першу чергу необхідно зробити вибір відповідних індикаторів.

В якості інтегрованої характеристики рівня розвитку інформаційного суспільства або його структурних елементів звичайно використовуються композитні е-індекси. Сам вибір індикаторів і методика побудови індексу в значній

мірі залежить від обраних пріоритетів. Визначена множина індикаторів структурується відповідно до прийнятої моделі інформаційного суспільства, при цьому кожному елементу структури відповідає свій компонентний індекс, що дає можливість проведення аналізу і моніторингу ситуації у відповідній сфері ІКТ [18–19].

Існує більше двадцяти е-індексів, але найбільш розповсюдженими вважаються наступні е-індекси:

- цифрових можливостей або цифрової перспективи (Digital Opportunity Index, DOI), розроблений ІТУ в межах WPIIS;
- мережевої готовності (Networked Readiness Index, NRI), Світовий Економічний Форум;.
- інформаційного суспільства (Information Society Index, ISI), компанія IDC;
- цифрового доступу (Digital Access Index, DAI), ІТУ;
- цифрового поділу (Digital Divide Index, DDI), Orbicom;
- поширеності ІКТ (ICT Diffusion Index, ICTDI), UNCTAD.

Для оцінки рівня електронної готовності щодо використання сервісів е-урядування органами публічної влади, у якості відправної крапки обґрунтування вибору переліку індикаторів, і сенс використовувати «індекс цифрової спроможності», що включає набір індикаторів ІКТ, який був узгоджений «Партнерством по вимірюванню ІКТ для розвитку» та низкою міжнародних організацій і національних статистичних агентств. Його особливістю є те, що «індекс цифрової спроможності» був створений, спираючись на набір інтернаціонально узгоджених індикаторів. Він має три складові:

- спроможність;
- інфраструктуру;
- використання,

які, в свою чергу, складаються з певного набору індикаторів. Ця методика допускає оцінку різних категорій показників, серед яких є і такі:

- існування і доступність мережі інтернет;



- швидкість і якість передачі інформації під час доступу в Інтернет;
- рівень використання ІКТ в органах влади і на робочих місцях;
- наявність устаткування, програмного забезпечення і сервісів для ІКТ;
- рівень фахової освіти посадових осіб щодо використання ІКТ;
- можливість дистанційного доступу до організацій і органів влади, локально – орієнтований зміст інформаційних ресурсів;
- загальний розвиток електронної комерції, електронного уряду.

При визначенні самої методики оцінки стану готовності органів публічної влади до використання сервісів е-урядування слід в роботі пропонується наступне:

- для проведення дослідження розглянути можливість застосування теорії купівельної поведінки;
- критерії оцінки щодо електронної готовності та спроможності органів виконавчої влади надавати адміністративні послуги в цифровій формі слід визначити з точки зору цілеспрямованого формування сприятливої позиції споживача по відношенню до його намірів їх отримати;
- визначення складу цільові групи повинно здійснюватися у відповідності до основних категорій осіб, які беруть участь в процесі ухвалення адміністративного рішення або впливають на нього, включно:
  - потенційні ініціатори запровадження компонентів е-урядування (громадські організації і діячі, посадові особи органів публічної влади);
  - особи впливу, посадові особи які залучаються на деякій стадії до процесу надання адміністративної послуги: ухвалення рішень, обробки інформації або взагалі мають деякий вплив на рішення;
  - посадові особи органів публічної влади що мають повноваження для ухвалення адміністративного рішення;
  - посадові особи органів публічної влади, чия санкція потрібна для набуття чинності рішення;

- орган публічної влади, на який покладено надання адміністративної послуги.

Вибір необхідної методики анкетування визначається наявними джерелами отримання інформації, методом її збору, вибіркою даних, структурою анкет, організацією опитування і способом оброблення даних. В основу методики, що була використана в роботі, покладено показники, запропоновані Центром міжнародного розвитку Гарвардського університету: «Готовність до інформаційного суспільства. Керівництво для країн, що розвиваються», та «Індекс мережевої готовності: вимірювання підготовленості націй до інформаційного суспільства».

Дослідження на прикладі електронної готовності Одеської області та півдня України щодо запровадження сервісів е- урядування було виконано в декілька етапів.

На першому етапі було проведено попереднє вивчення проблеми оцінки стану електронної готовності області. Спочатку був сформований загальний список всіх критеріїв оцінки, які вдалося виявити в різних джерелах вторинної інформації. Надалі цей список доповнювався характеристиками, отриманими в результаті опитування експертів, а також характеристиками, які представлялися важливими посадовим особам органів публічної влади, які через свої посадові обов'язки знайомі з практичними аспектами надання адміністративних послуг. Досвід експертів проводився у формі вільної дискусії без заздалегідь визначеного числа опитуваних.

В результаті був підготовлений список, що містив близько 120 характеристик. Його подальша обробка, суть якої полягала в змістовному узагальненні близьких по сенсу характеристик, дозволила згрупувати вибрані характеристики по категоріях відповідної класифікації. Остаточний перелік напрямів оцінки включає:

1. Потенціал розвитку е-урядування.
2. Інфраструктуру по забезпеченню розвитку е-урядування.
3. Наявний та перспективний попит на адміністративні послуги в електронній формі.

4. Готовність органів публічної влади щодо використання компонентів е-урядування.

5. Інформаційне представлення та інформатизація економічного середовища.

Алгоритм побудови анкети для проведення дослідження електронної готовності органів публічної влади, згідно з визначеним підходом, представляє основні кроки такого дослідження, рисунок 1.

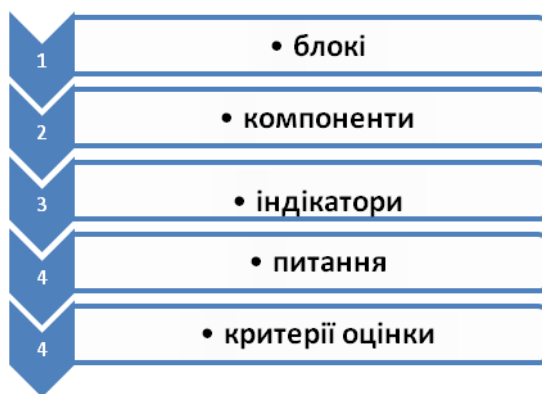


Рис. 1. Алгоритм побудови анкети для проведення соціологічного дослідження

Відповідно до алгоритму, групування характеристик дозволило визначити перелік та зміст його основних блоків. Кожний з блоків об'єднує характеристики, що були визначені в результаті проведеної попередньої оцінки. В алгоритмі розробки анкет для опитування вони представляються як компоненти. Взаємопов'язаний список компонентів, віднесених до відповідних блоків, представлений у таблиці 1 «Класифікація критеріїв оцінки стану електронної готовності». Відповідні індикатори для кожного з компонентів також наведені в таблиці 1.

Таким чином, аналіз починається з рівня індикаторів і потім на основі оцінок таких індикаторів визначається стан компонентів, які в свою чергу, є базою для оцінки напрямів та системних блоків.

## Класифікація критеріїв оцінки стану електронної готовності

Блоки	Компоненти	Індикатори
Потенціал розвитку застосування е-уряду	1. Рівень розвитку інформаційних технологій в районі	Індекс задоволеності населення існуючою системою автоматизації
		Надання громадянам адміністративних послуг наявних в органах влади:
		Форми консультування громадян
		Оцінка веб-сайту органу влади
		Перешкоди до надання електронних послуг
		Індекс можливості отримання державних електронних послуг
		Коефіцієнт зв'язку влади з фізичними та юридичними особами
		Коефіцієнт забезпеченості здійснення прийому платежів в електронному вигляді при наданні платних державних послуг
		Коефіцієнт автоматизації процесу складання доповідей про результати і основні напрями діяльності органу
		Нормативно-правові акти щодо електронної взаємодії
	2. Рівень фахової підготовки кадрів державної служби	Рівень кваліфікації державних службовців державного органу
		Освіта спеціалістів в галузі інформаційних технологій
		Відсоток бажаючих вивчати міжнародний досвід автоматизації в управлінській сфері
		Перешкоди до надання електронних послуг
		Відсоток використання системи електронного документообігу в органах влади
	3. Свобода доступу громадян до державної інформації	Оцінка веб-сайту органу влади
		Перешкоди до надання електронних послуг
		Відсоток наповненості веб-сайту органу влади
		Коефіцієнт зв'язку влади з фізичними та юридичними особами
	4. Розвиток інституту громадянського суспільства	Надання громадянам адміністративних послуг наявних в органах влади:
Форми консультування громадян		
Перешкоди до надання електронних послуг		
Розвиток демократичних засад в суспільстві		

<b>Інфраструктура е-уряду</b>	1. Фінансове забезпечення	Перешкоди до надання електронних послуг
		Низький рівень інформатизації ринку фінансових послуг
	2. Нормативно-програмне забезпечення	Надання громадянам адміністративних послуг, наявні в органі влади:
		Форми консультування громадян
		Коефіцієнт характеристики органу влади
		Перешкоди до надання електронних послуг
		Коефіцієнт зв'язку влади з фізичними та юридичними особами
		Відсоток використання електронного цифрового підпису
		Коефіцієнт забезпеченості здійснення прийому платежів в електронному вигляді при наданні платних державних послуг
	1. Кадрове забезпечення	Рівень кваліфікації державних службовців державного органу
		Освіта спеціалістів в галузі інформаційних технологій
		Відсоток бажаючих вивчати міжнародний досвід автоматизації в управлінській сфері
		Перешкоди до надання електронних послуг
	2. Технологічне забезпечення	Індекс задоволеності населення існуючою системою автоматизації
		Надання громадянам адміністративних послуг, наявні в органі влади:
Перешкоди до надання електронних послуг		
Відсоток технологічного забезпечення при обробці телефонних звернень		
Відсоток використання електронного цифрового підпису		
Коефіцієнт автоматизації процесу складання доповідей про результати і основні напрями діяльності органу		
<b>Попит на електронні послуги</b>	1. Відсоток населення – користувачів Інтернет послуг	Перешкоди до надання електронних послуг
		Відсоток населення – користувачів Інтернет послуг: керівництво органів влади
		Відсоток населення – користувачів Інтернет послуг: посадові особи
		Відсоток населення – користувачів Інтернет послуг: підприємці інвестори тощо
		Відсоток населення – користувачів Інтернет послуг: громадяни
	2. Готовність органів державного управління до надання Інтернет послуг	Рівень кваліфікації державних службовців державного органу
		Відсоток бажаючих вивчати міжнародний досвід автоматизації в управлінській сфері
		Форми консультування громадян
		Оцінка веб-сайту органу влади
		Перешкоди до надання електронних послуг
		Індекс можливості отримання державних електронних послуг
		Інформаційна структура веб-сайту органу влади
		Відсоток використання системи електронного документообігу в органах влади
		Частка електронного документообігу в загальному масиві документообігу

		Відсоток використання електронного цифрового підпису в органах влади	
		Коефіцієнт використання інформаційної системи моніторингу діяльності органу влади	
		Коефіцієнт автоматизації процесу складання доповідей про результати і основні напрями діяльності органу	
		Терміни впровадження електронного уряду	
		Нормативно-правові акти щодо електронної взаємодії	
	3. Готовність населення отримувати інформаційні послуги	Рівень інформаційної культури та освіченості: керівництво органів влади	
		Рівень інформаційної культури та освіченості: посадові особи органів влади	
		Рівень інформаційної культури та освіченості: підприємці, що спілкуються з органами влади	
	4. Рівень інформаційного забезпечення населення	Коефіцієнт організованості прийому громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування	
		Відсоток наповненості веб-сайту органу влади	
		Інформаційна структура веб-сайту наповненості веб-сайту органу влади	
		Відсоток технологічного забезпечення при обробці телефонних звернень	
	<b>Публічне управління</b>	1. Відкритість влади с сфері надання Інтернет послуг	Індекс задоволеності населення існуючою системою автоматизації
Коефіцієнт організованості прийому громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування			
Надання громадянам адміністративних послуг, наявні в органі влади:			
Форми консультування громадян			
Оцінка веб-сайту органу влади			
Перешкоди до надання електронних послуг			
Відсоток наповненості веб-сайту органу влади			
Інформаційна структура веб-сайту наповненості веб-сайту органу влади			
2. Рівень взаємодії влади, бізнесу, громадського суспільства		Коефіцієнт організованості прийому громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування	
		Надання громадянам адміністративних послуг, наявні в органі влади:	
		Форми консультування громадян	
		Коефіцієнт характеристики органу влади	
		Оцінка веб-сайту органу влади	
		Перешкоди до надання електронних послуг	
		Відсоток наповненості веб-сайту органу влади	
		Індекс можливості отримання державних електронних послуг	
3. Стійкість взаємодії, взаємозв'язків у державному управлінні на місцевому рівні, їх відкритість		Відсоток використання електронного цифрового підпису в органах влади	
		Коефіцієнт характеристики органу влади	
		Перешкоди до надання електронних послуг	
		4. Чіткість визначен-	Коефіцієнт використання інформаційної системи моніторингу діяльності органу влади
			Загальна оцінка веб-сайту органу влади

	ня цілей, функцій, структури органів державного управління у сфері надання Інтернет послуг	Рівень інтеграції порталу
		Рівень оновлення порталу, системність оновлення
	5. Наявність стандартів послуг	Кількість прийнятих стандартів адміністративних послуг
		Наявність регламенту послуг
Наявність представлення послуг в електронній формі		
Інформаційне представлення та інформатизація економічного середовища.	1. Наявність адміністративних бар'єрів	Оцінка веб-сайту органу влади
		Перешкоди до надання електронних послуг
		Нормативно-правові акти щодо електронної взаємодії
		Терміни впровадження електронного уряду
	2. Інформаційне представлення для іноземців	Оцінка веб-сайту органу влади з точки зору відповідності світовим стандартам
		Представлення порталу на іноземних мовах
		Інформаційність порталу з урахуванням специфіки його використання іноземним споживачем
	3. Інформаційна підтримка для бізнесу	Оцінка веб-сайту органу влади з точки зору представлення економічного середовища
		Системність оновлення порталу
		Відсоток використання електронного цифрового підпису

Дані, наведені в таблиці 1, були покладені в основу підготовки анкет для проведення опитування. В результаті, використовуючи підготовлений перелік критеріїв, була розроблено три анкети, в яких сформульовані питання, які належало задати відповідним групам респондентів для отримання потрібної інформації.

Відповідно до цілей даного дослідження, розглядалися 3 цільові групи респондентів:

- підприємці, які на момент проведення опиту в тій або іншій формі здійснюють підприємницьку діяльність в Одеській області;
- керівники органів публічної влади, які визначають стратегію та політику інформатизації системи публічного управління;
- посадові особи органів публічної влади, діяльність яких пов'язана із наданням адміністративних послуг або запровадженням компонентів електронного урядування.

Відповідно до визначених груп респондентів, для проведення опитування було розроблено три типи анкет:

1. Анкета 1 «Керівник орган влади (установи)»
2. Анкета 2 «Посадова особа органу влади (установи)»
3. Анкета 3 «Підприємець (бізнесмен)»

Всі анкети побудовані таким чином, що містить як відкриті, так закриті запитання. При їх розробленні також закладалась можливість перехресної перевірки отриманих даних як за даними одного типу анкет, так і за даними обох типів.

Поза орієнтації на специфічні характеристики респондента, структурно всі анкети включають такі основні складові:

- (А) загальна інформація про орган влади та респондента;
- (В) блоки, представлені відповідними питаннями, які ураховують специфічні риси респондента;
- (С) побажання та пропозиції респондента щодо подальшого запровадження в практику його роботи компонентів е-урядування.



З метою підвищення довіри до анкети, увага респондентів акцентувалася на тому, що вони можуть відповісти на питання в тій мірі, в якій визнають для себе можливим, і відповіді залишаться анонімними.

Одночасно вирішувалася проблема забезпечення показності (репрезентативності) вибірки. Для цього була визначена цільова група респондентів відповідно до цілей дослідження, вибраний метод складання вибірки та визначено її необхідний розмір, забезпечено представництво у вибірці груп респондентів з різними якісними характеристиками.

На третьому етапі дослідження, збору і первинної обробки інформації, анкета була розповсюджена серед визначених інтерв'юєрів.

Всього вдалося опитати 337 респондентів. Розмір вибірки забезпечує репрезентативність дослідження. Співвідношення категорій респондентів представлено на діаграмі, рисунок 2.

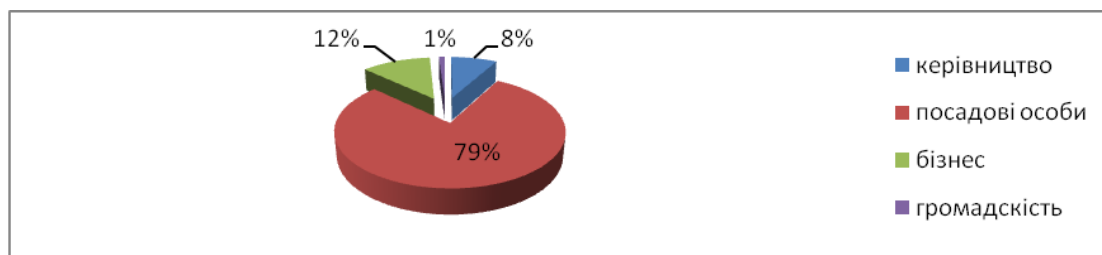


Рис. 2. Співвідношення категорій респондентів по наданих анкетах

На четвертому етапі була виконана обробка зібраних даних. Для наочності і зручності аналізу характеристики розподілу всіх досліджуваних змінних представлені графічно.

Наявність декількох джерел інформації викликала необхідність застосування трьох методик збору даних.

Перша методика – контент-аналіз веб-сайтів органів публічної влади.

Друга методика – анкетування керівників органів публічної влади, які, відповідаючи на запитання анкети, надають узагальнену інформацію про відповідний орган і його службовців та надають інформацію, що стосується їх безпосередньої участі у процесах, пов'язаних із впровадженням ІКТ і, зокрема, технологій е-урядування у повсякденну практику.

Третя методика — експертне опитування методом інтерв'ювання, яке надає можливість сформулювати неформальне бачення щодо вирішення проблем ефективного впровадження технологій е-урядування у повсякденну практику, взаємодії державних посадових осіб із бізнесом і громадянами, недержавними громадськими організаціями тощо.

Методом збору даних було визначено вибіркоче опитування як найбільш прийнятний з точки зору витрат, а також точності і адекватності отриманих даних.

Використаний метод збору даних одночасно відноситься до кількісних та якісних методів оцінки, тобто отримані в результаті проведення дослідження кількісні дані про ті чи інші показники цільової аудиторії дозволили зробити висновки про якісний стан предмета дослідження.

Джерела і вибірка респондентів.

Для більш чіткого розуміння конкретних кроків, які необхідно здійснити вже сьогодні для прискорення впровадження технологій е-урядування в Україні, необхідно проаналізувати стан речей щодо використання цих технологій органами публічної влади різних організаційно-правових рівнів, навченості і потреб у навчанні технологій е-урядування посадових осіб різних категорій/рангів. Тому для проведення аналізу практичного стану впровадження е-урядування було вибрано декілька джерел інформації: веб-сайти органів публічної влади різних рівнів; керівники, державні службовці і посадові особи зазначених органів; експерти з питань розвитку інформаційного суспільства і, зокрема, е-урядування, представники бізнесу.

В даному дослідженні використовується «кластирезована» випадкова вибірка. Принцип випадковості забезпечує кожному елементу генеральної сукупності рівну вірогідність попадання у вибірку. При достатньо значному обсязі вибірки можна вважати, що випадково відібрані органи публічної влади, а також службовці відібраних органів будуть адекватно представляти властивості всієї генеральної сукупності. Кластеризація полягає в тому, що випадкова вибірка формується окремо в рамках органів відповідного організаційно-правового рівня (органи виконавчої влади або місцевого самоврядування тощо).

Визначити оптимальний обсяг вибірки, виходячи із стандартних статистичних формул і процедур, в даному випадку неможливо тому, що недостатньо визначений характер розподілу генеральної сукупності та його параметри.

Саме тому обсяг вибірки формувався, виходячи із наступного:

- формуються 4 кластери. В кожний кластер повинна потрапити статистично вагома кількість органів;
- відповідно визначені такі кластери: районні адміністрації – 26; міста обласного підпорядкування – 7; органи державної влади та державна обласна адміністрація; інвестори та представники бізнесу, громадські організації;
- в кожному органі проводиться анкетування максимально можливої кількості службовців та посадових осіб.

Аналіз результатів дослідження.

Результати отримані в результаті проведеного анкетування були відповідним чином оброблені. При цьому ураховувалися пріоритетні напрями оцінки (блоки анкет) та основна мета дослідження – визначити, наскільки готові органи виконавчої влади області до запровадження сервісів е- урядування.

Для проведення оцінки для кожного з розглядаємого показника були сформульовані відповідні питання, представлені далі по тексту.

### **Чи існує підвідомча установа, відповідальна за впровадження і експлуатацію інформаційних систем?**

За даними, проведеними в вересні – жовтні 2011 року, в більшості районів, які взяли участь у дослідженні, існує підвідомча установа, що координує впровадження і експлуатацію інформаційних систем щодо програми інформатизації Стратегії соціально-економічного розвитку регіону.

Як показало опитування, в багатьох районах Півдня України це питання знаходиться в компетенції органів, відповідальних за процес впровадження ІКТ (рис. 3).

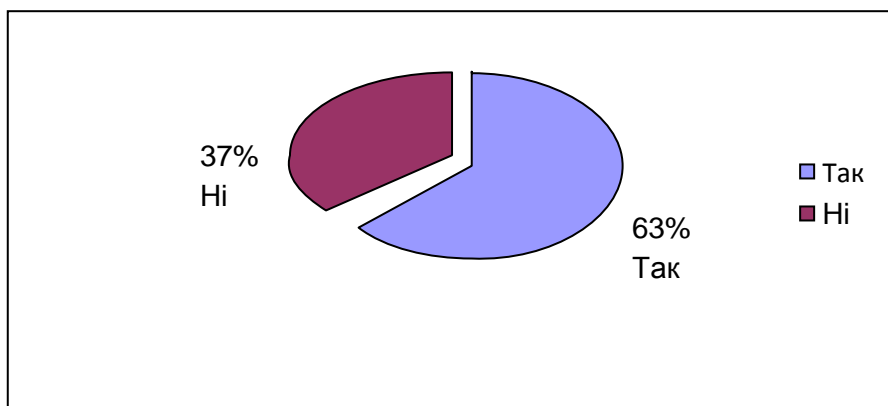


Рис. 3. Розподіл відповідей на запитання: «Чи існує підвідомча установа, відповідальна за впровадження і експлуатацію інформаційних систем?»  
Так – 63%, Ні – 37%

### **Чи існує у Вашому районі орган, який координує програми інформатизації?**

Дані дослідження дозволяють зробити висновок про те, що в більшості опитаних районів Півдня України наявний орган, що забезпечує координацію програм інформатизації (рисунок 4).

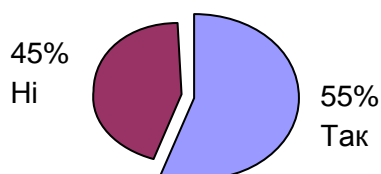


Рис. 4. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує у Вашому районі орган, який координує програми інформатизації?» Так – 55 %, Ні – 45%

### **Які повноваження даного органу?**

Оцінка відповіді респондентів на запитання «Які повноваження даного органу?». У 18% районів (рисунок 5) координуючий орган є власником бюджету на інформатизацію, що полегшує реалізацію проектів. Третина (37%) регіонів використовує схему обов'язкового погодження з координуючим органом відомчих програм. Такий рівень контролю також дозволяє здійснювати координацію. Тіль-

ки в 17% механізмом координації є рецензування, що на практиці означає автономність відомств і відсутність єдиної політики в сфері інформатизації.

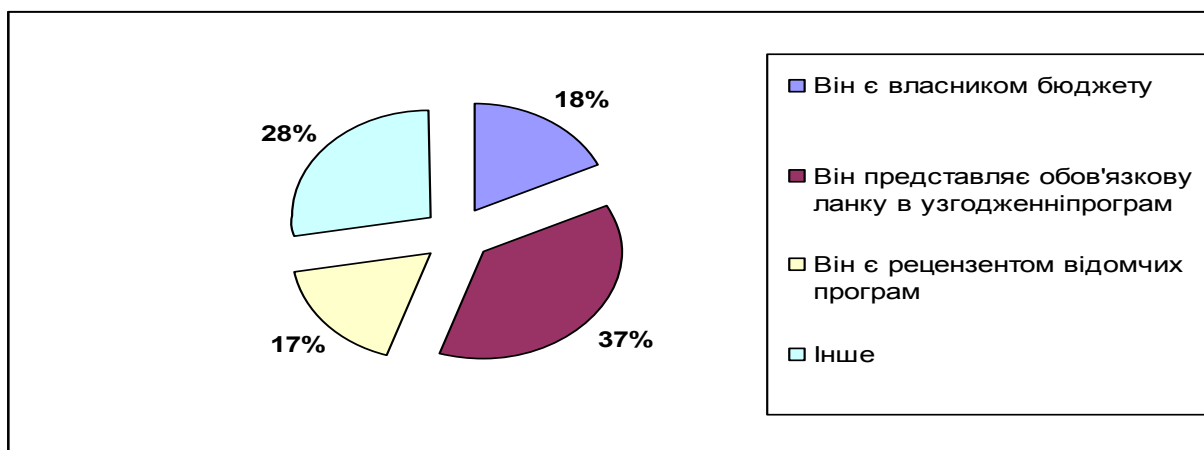


Рис. 5. Розподіл відповідей на запитання «Які повноваження даного органу?»

### **Чи існує у Вашому районі орган, відповідальний за здійснення процесу впровадження ІКТ в районі?**

У більшості регіонів-учасників опитування є орган, який би моніторинг та контроль впровадження інформаційних систем (67%). У 29% регіонів немає органу, відповідального за успішність впровадження ІКТ.

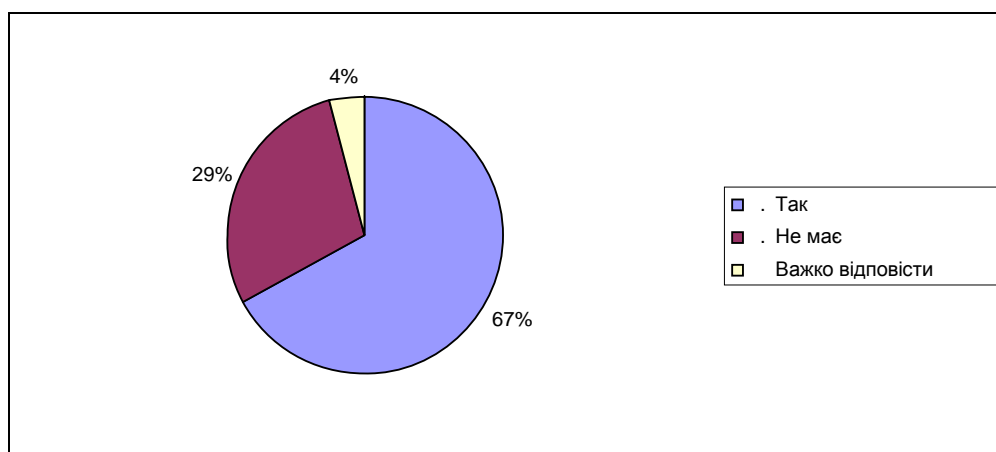


Рис. 6. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує у Вашому районі орган, відповідальний за здійснення процесу впровадження ІКТ в районі?»

### **Чи існує у Вашому районі орган, який забезпечує координацію програм інформатизації відповідно до Стратегії соціально-економічного розвитку району?**

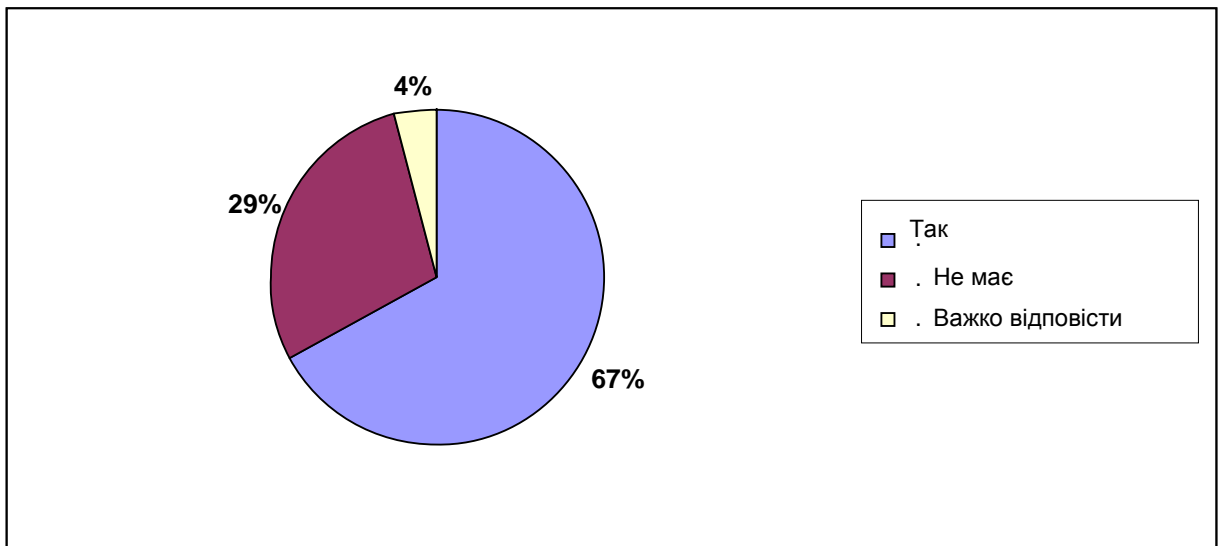


Рис. 7. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує у Вашому районі орган, який забезпечує координацію програм інформатизації відповідно до Стратегії соціально-економічного розвитку району?»»

**Чи існує у Вашому районі орган, який забезпечує координацію програм інформатизації з концепцією адміністративної реформи України?**

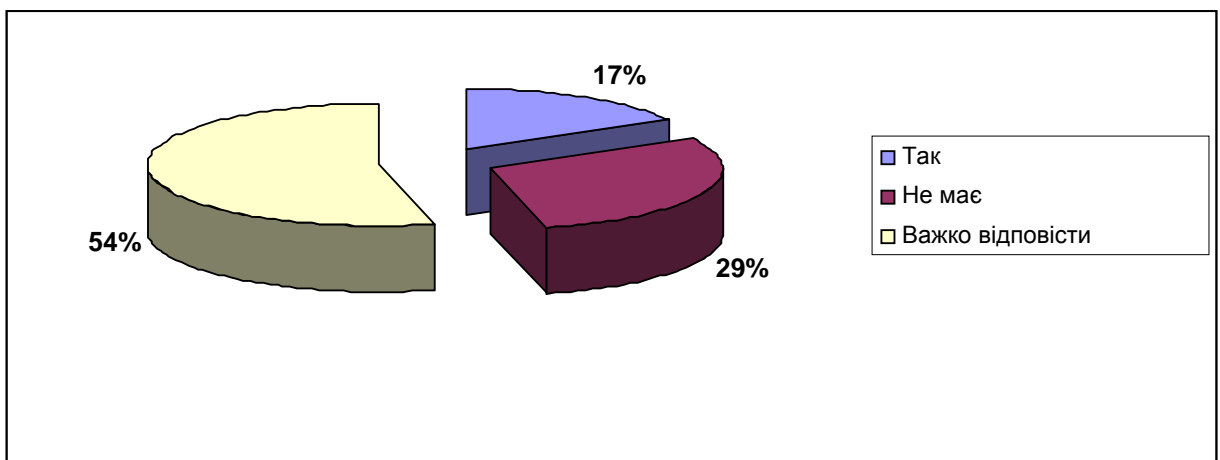


Рис. 8. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує у Вашому районі орган, який забезпечує координацію програм інформатизації з концепцією адміністративної реформи України?»»

**Який орган / відомство / організація відповідає у Вашому районі за підвищення кваліфікації державних службовців у сфері ІКТ?**

Впровадження та успішне використання інформаційних технологій в органах влади неможливо без підвищення рівня кваліфікації посадових осіб у галузі використання інформаційних технологій. ІКТ знаходяться в постійному розвитку, своєчасне реагування на віяння нових технологій покликані забезпечувати спеціалізовані органи, відповідальні за підвищення кваліфікації. У 74 % регіонів Півдня України існують структури, на які покладено відповідальність за проведення заходів з питань підвищення кваліфікації державних службовців (рисунок 9).

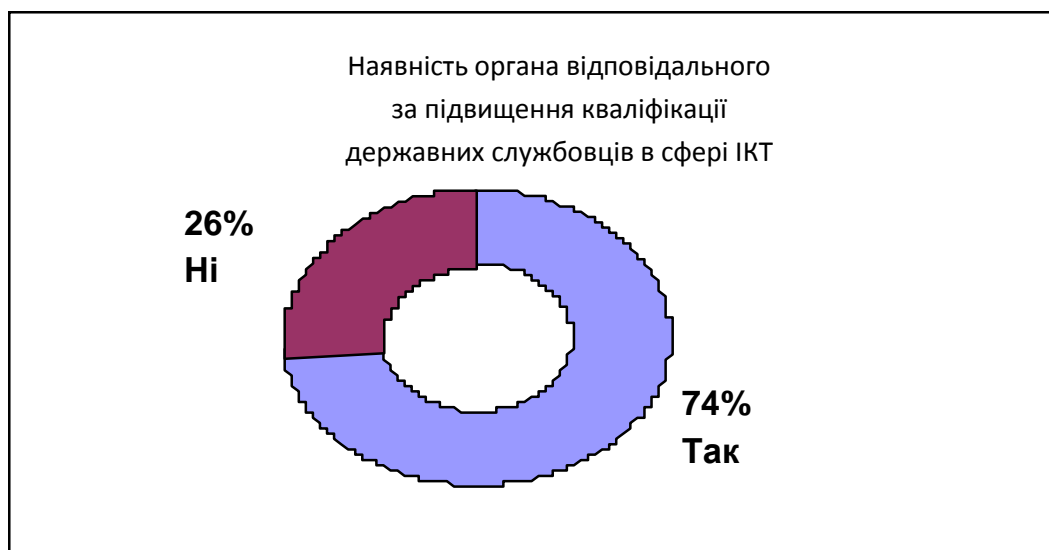


Рис. 9. Розподіл відповідей на запитання»Який орган / відомство / організація відповідає у Вашому районі за підвищення кваліфікації державних службовців у сфері ІКТ?

## 2. Аналіз розвитку системи забезпечення віддаленого доступу громадян до інформації про діяльність державних органів на основі ІКТ

Розвиток систем забезпечення віддаленого доступу до інформації про діяльність органів публічної влади регіонів Півдня України на основі ІКТ аналізувався при дослідженні:

- повноти офіційного сайту органів публічної влади;
- наявності та повноти центру обробки телефонних звернень громадян;
- частки органів влади, які надають інформацію про свою діяльність в мережі Інтернет;

- можливості звернення громадян та організацій до органів влади із використанням сервісів е-урядування.

### **Яку інформацію містять інтернет-сайти органів влади Вашого району?**

За даними опитування, у всіх районах-учасниках є офіційні сайти органів влади. У більшості регіонів на сайтах публікується інформація про режим роботи органів влади, телефони довідкових служб (98%). Практично у всіх що беруть участь регіонах на сайтах публікується інформація про структуру органів влади (97,5%) (рисунок 10).

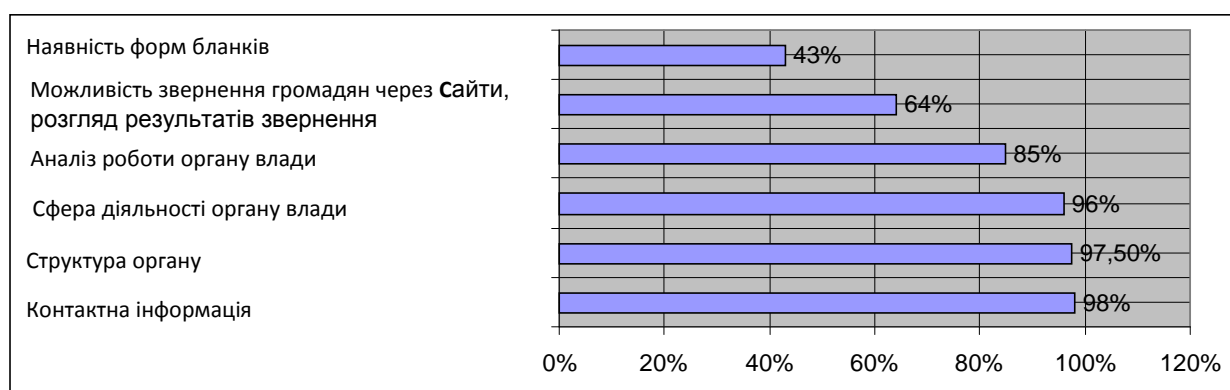


Рис. 10. Розподіл відповідей на запитання «Яку інформацію містять інтернет-сайти органів влади Вашого району?»

### **Які з нижчеперелічених опцій містить інтернет-сайт органу влади Вашого району?**

Сайти органів влади створені з метою спростити взаємодію з громадянами та забезпечити максимально відкритість діяльності органів влади. Ці завдання можна вирішити, створивши зручні у використанні сайти органів влади. За даними дослідження, 85 % сайтів мають карти сайту та функцію пошуку (рис. 11).



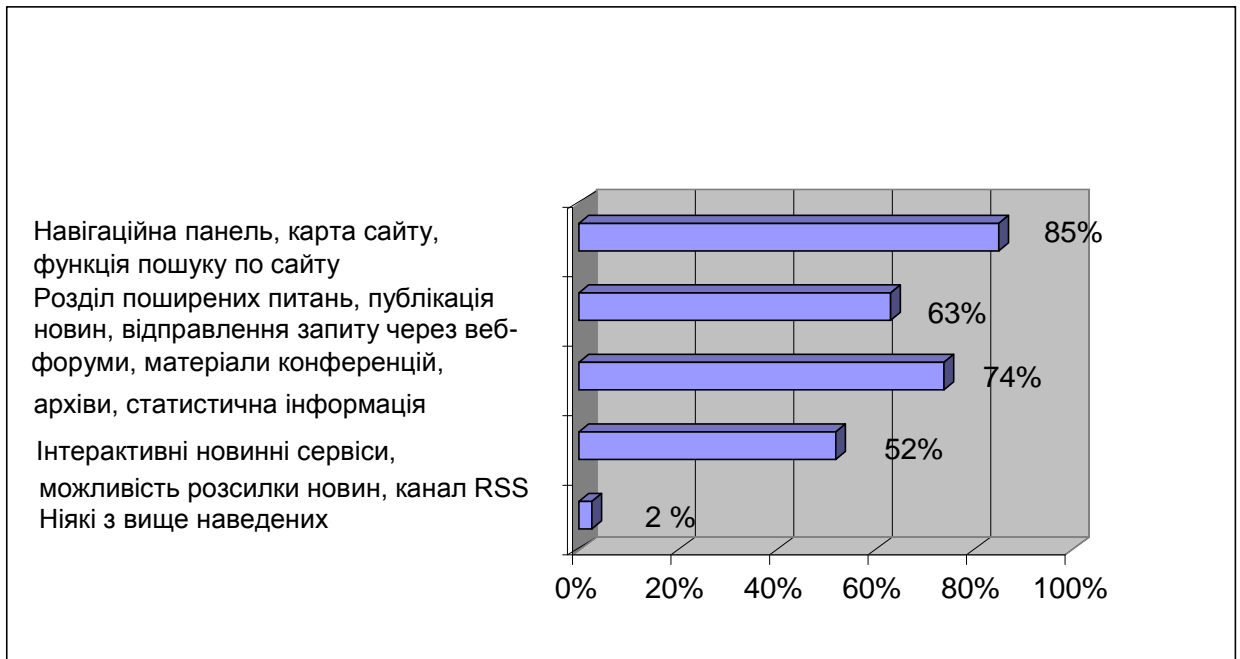


Рис. 11. Розподіл відповідей на запитання «Які з нижчеперелічених опцій містить інтернет-сайт органу влади Вашого району?»

### **Чи існує у Вашому районі центр обробки телефонних звернень громадян?**

Можливість відправки запиту через веб-сайти реалізована на 64 % сайтів органів влади регіонів. При цьому слід зазначити, що в даному випадку мова йде про односторонню комунікації в режимі «запиту», така взаємодія не є інтерактивним в точному сенсі слова.

Можливість подачі звернень до органів влади через Інтернет, безумовно, сприяє спрощенню надання адміністративних послуг. Однак такі фактори, як недостатня доступність Інтернету та комп'ютерних технологій, можуть стати бар'єром для взаємодії в електронному вигляді. Як показують дані статистики, телефонний зв'язок охоплює більшу частину населення районів, саме тому наявність центру обробки телефонних звернень громадян може оптимізувати зв'язок між співробітниками органів влади і громадянами. У більшості опитаних районах не створені єдині центри обробки звернень. Більш ніж у третини опитаних регіонів (31%) відсутні не тільки центри обробки звернень, але навіть довідкові телефони органів влади, за якими надається інформація про час і міс-

це прийому громадян. Лише в 5 % районів є можливість отримати інформацію про статус надання державної послуги через єдиний районний інформаційний центр (рисунок 12).

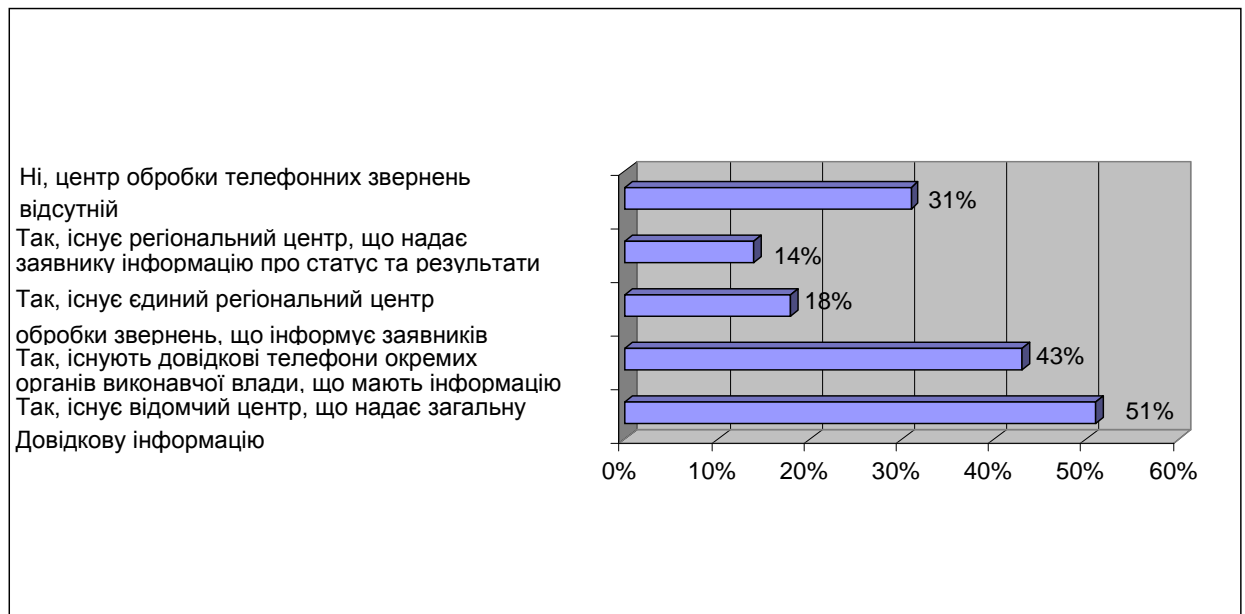


Рис. 12. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує у Вашому районі центр обробки телефонних звернень громадян?»

**Яка частка відділень органів влади Вашого району надає інформацію про свою діяльність та надаваних ними державних послуг в електронному вигляді (через інформаційні кіоски або інформаційні термінали)?**

За результатами опитування, більше третини учасників (37%) зазначили, що органи влади регіону не публікують інформацію про свою діяльність в електронному вигляді (рисунок 13).

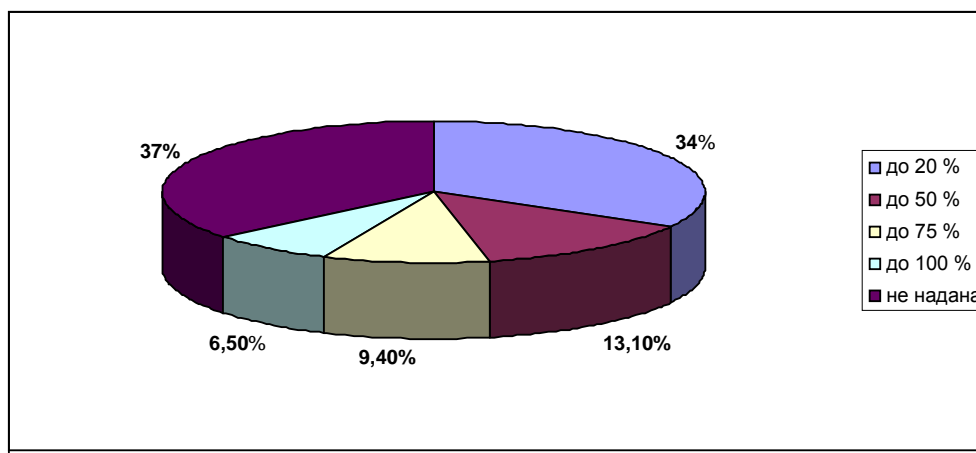


Рис. 13. Розподіл відповідей на запитання «Яка частка відділень органів влади Вашого району надає інформацію про свою діяльність та надаваних ними державних послуг в електронному вигляді?» (відсоток від числа опитаних районів Півдня України)

### **Чи є Вашому районі можливості для роботи зі зверненнями громадян та організацій в електронному вигляді?**

Лише третя частина районів (45%) має електронні форми для звернень громадян, при цьому обробка звернень проводиться вручну. Тільки в 34 % районів процедура їх обробки автоматизована, а результати розгляду публікуються на сайті (рисунок 14).

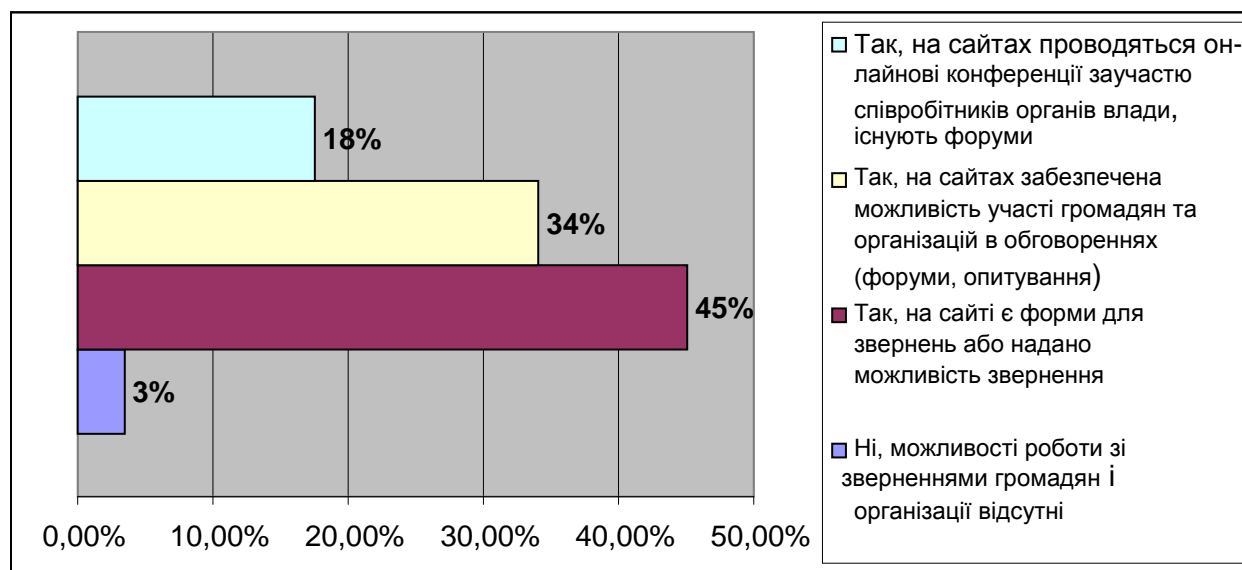


Рис. 14. Розподіл відповідей на запитання «Чи є Вашому районі можливості для роботи зі зверненнями громадян та організацій в електронному вигляді?»

## **Надання державних послуг з використанням сучасних ІКТ**

Можливості надання електронних адміністративних послуг в регіонах оцінювалися на основі виявлення:

- реалізованих сервісів е- урядування в регіоні;
- можливості отримання послуги без очного відвідування відомства;
- діючої системи ідентифікації при зверненні до органів влади по електронних каналах зв'язку;
- можливості електронних платежів при отриманні платних адміністративних послуг;
- здійснення процедури оскарження рішень органів державної влади в електронному вигляді;
- можливості участі в процедурі державних закупівель в електронному вигляді.

### **Чи є у громадян і організацій можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі?**

У 42% опитаних районів громадяни можуть скачувати електронні бланки форм документів, заповнювати їх вручну або приносити на фізичних носіях у відомства. Можливість звертатися до відомства через Інтернет є у жителів 28% опитаних районів (рисунок 15).

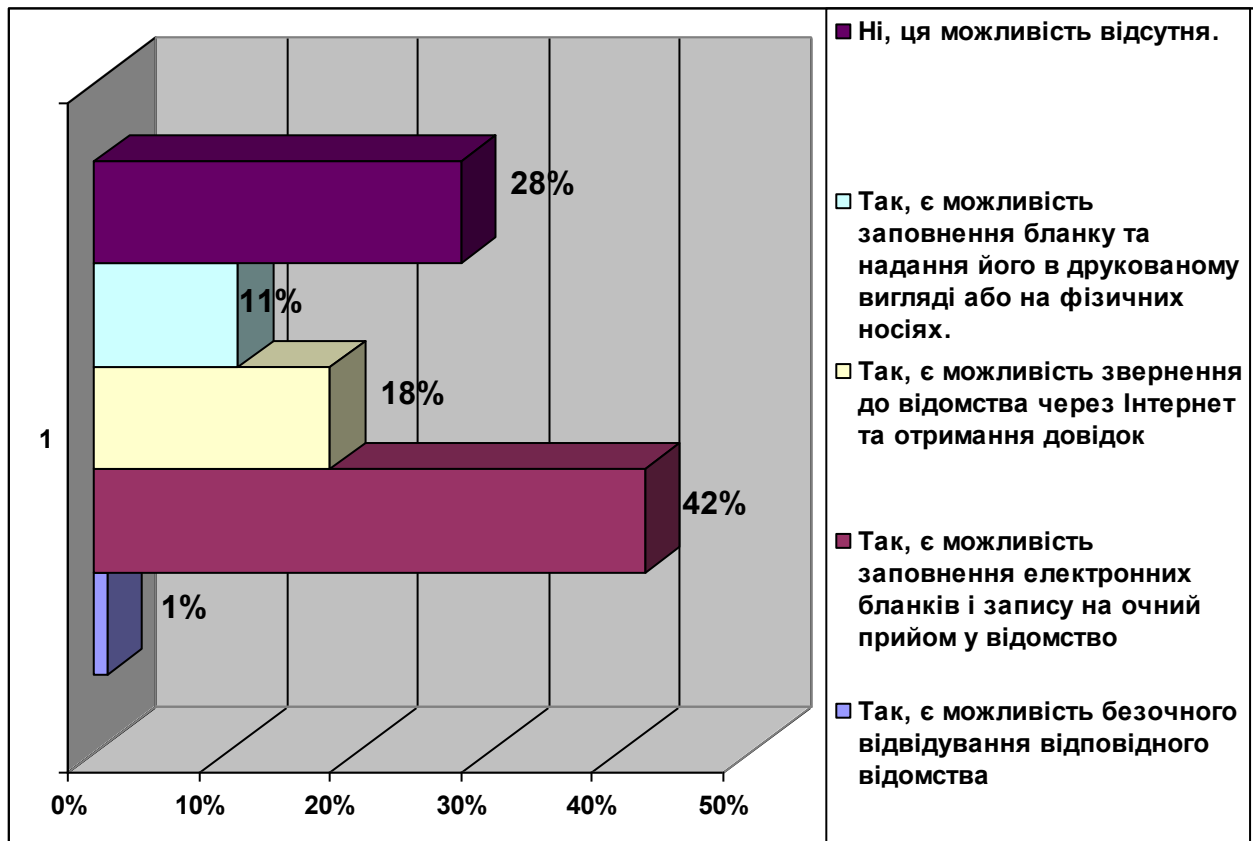


Рис. 15. Розподіл відповідей на запитання «Чи є у громадян і організацій можливість отримання державних послуг в електронній формі?»

**Які можливості ідентифікації громадян і організацій (з використанням електронного цифрового підпису (ЕЦП), за допомогою ID-карт і т.д.) при зверненні до органів влади реалізуються у Вашому районі?**

За результатами опитування, в 5 % опитаних регіонів не існує будь-якої системи ідентифікації (з використанням ЕЦП, Ю-карт і т.д.) при зверненні громадян і організацій до органів влади (рисунок 16).

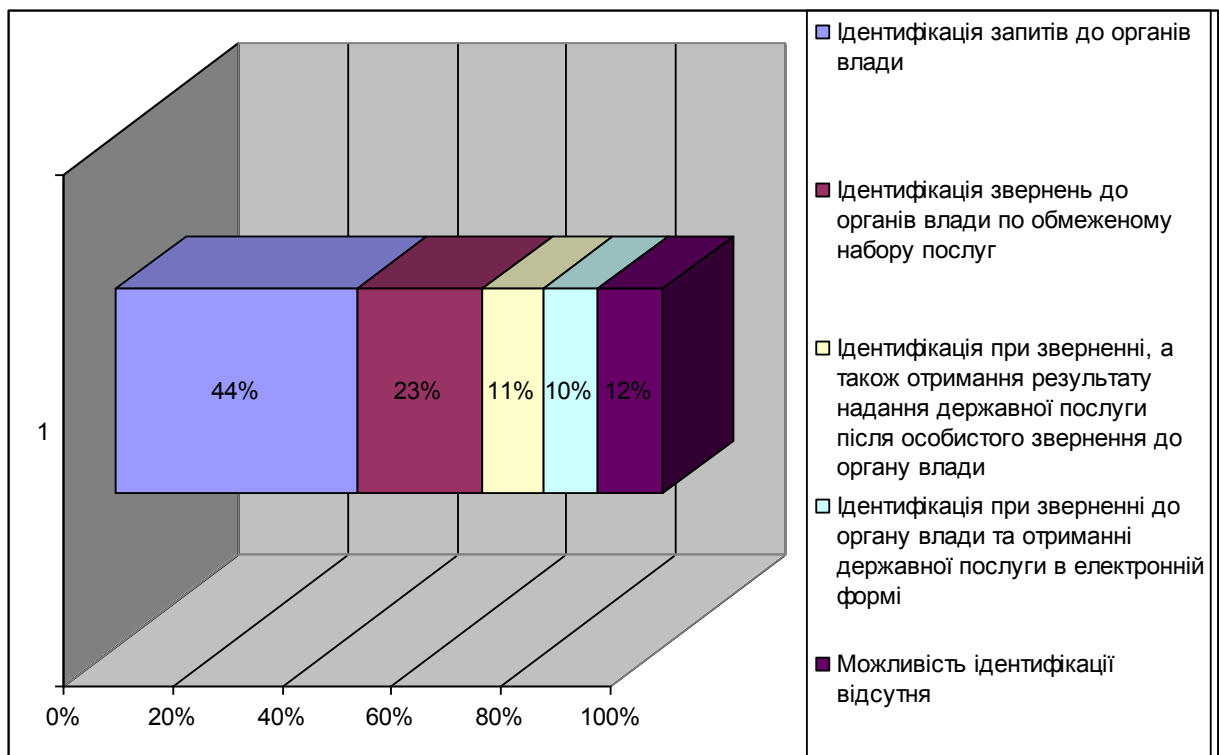


Рис. 16. Розподіл відповідей на запитання «Які можливості ідентифікації громадян і організацій (з використанням електронного цифрового підпису (ЕЦП), за допомогою ID-карт і т.д.) при зверненні до органів влади реалізуються у Вашому районі?»

### **Чи існує у Вашому районі можливість прийому платежів в електронному вигляді при наданні платних державних послуг?**

При наданні платних адміністративних послуг в електронному вигляді необхідно забезпечення можливості прийому електронних платежів. Більш, ніж у 70% опитаних регіонів, такої можливості немає (рисунок 17).

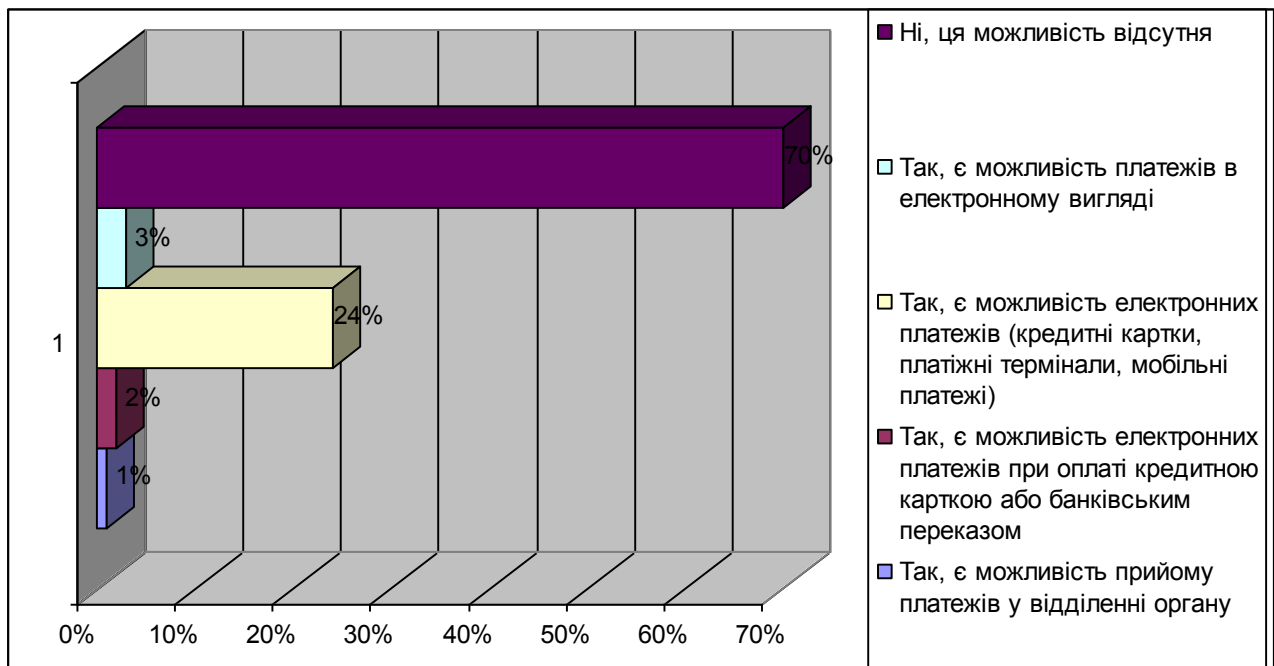


Рис. 17. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує у Вашому районі можливість прийому платежів в електронному вигляді при наданні платних державних послуг?»

**Охарактеризуйте систему досудового (позасудового) оскарження громадянами та організаціями рішень і дії (бездіяльність) при наданні державних послуг та реалізації державних функцій органами влади в електронному вигляді у Вашому районі.**

Процедура оскарження рішень органів влади в електронному вигляді реалізується тільки в 2% опитаних районів Півдня України (рисунок 18).

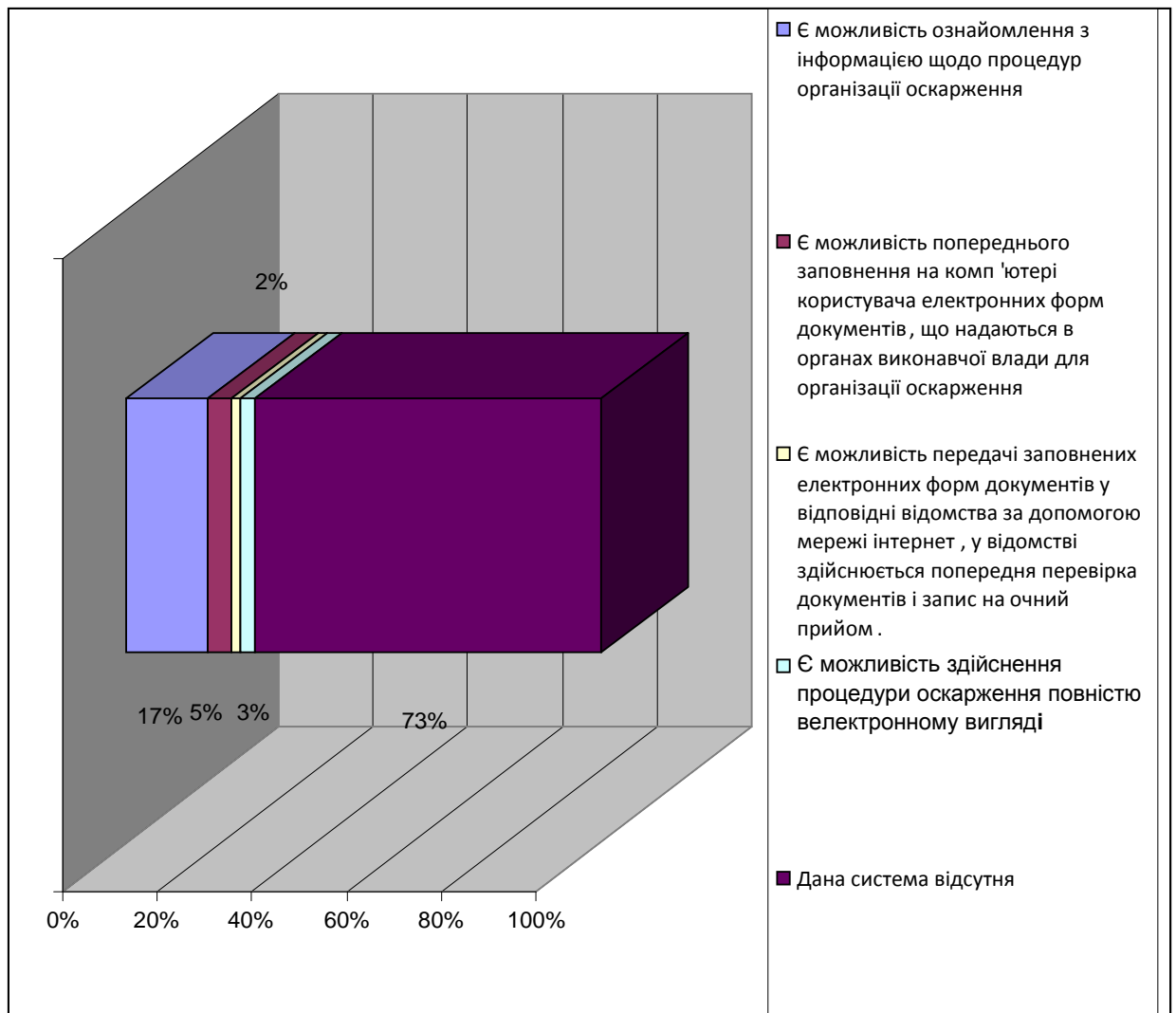


Рис. 18. Розподіл відповідей на запитання «Охарактеризуйте систему досудового (позасудового) оскарження громадянами та організаціями рішень і дії (бездіяльність) при наданні державних послуг та реалізації державних функцій органами влади в електронному вигляді у Вашому районі»

### **Яка можливість участі громадян і організацій в процесі проведення державних закупівель?**

З усіх типів електронних державних послуг, запропонованих в анкеті, найбільшою мірою в регіонах реалізується можливість ознайомлення з інформацією щодо процедур організації державних закупівель (рисунок 19).



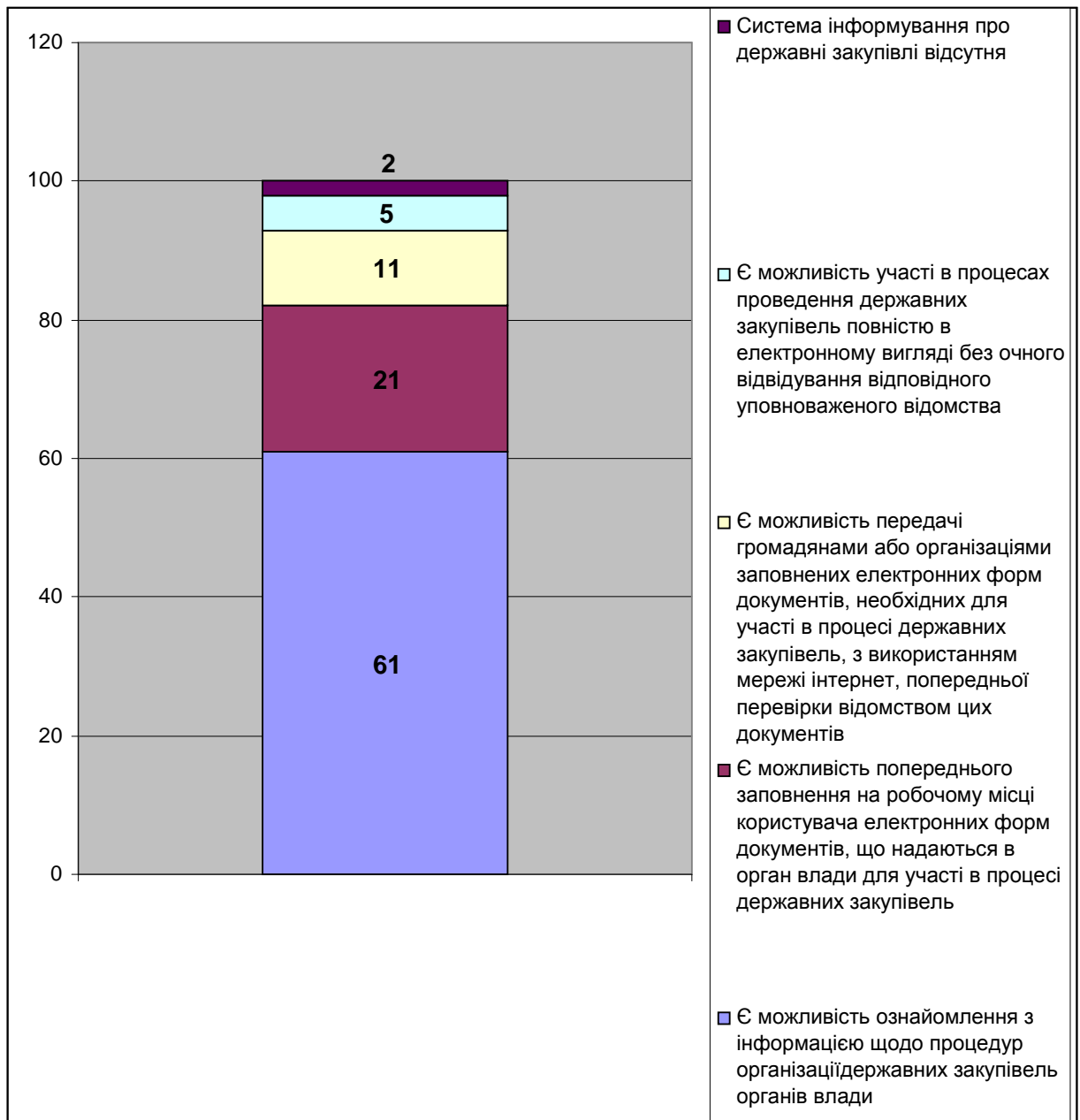


Рис. 19. Розподіл відповідей на запитання»Яка можливість участі громадян і організацій в процесі проведення державних закупівель?»

#### **4. Реалізація компонентів електронного уряду**

**Вкажіть, будь ласка, чи реалізуються у Вашому районі перераховані компоненти електронного уряду?**

Серед усіх компонентів електронного уряду, представлених в анкеті, портал державних закупівель реалізований в більшості районів-учасників (85%). Майже у половини районів є центри сертифікації електронного цифрово-

го підпису, багатофункціональні центри та служби одного вікна, реєстри державних послуг (рисунок 20).

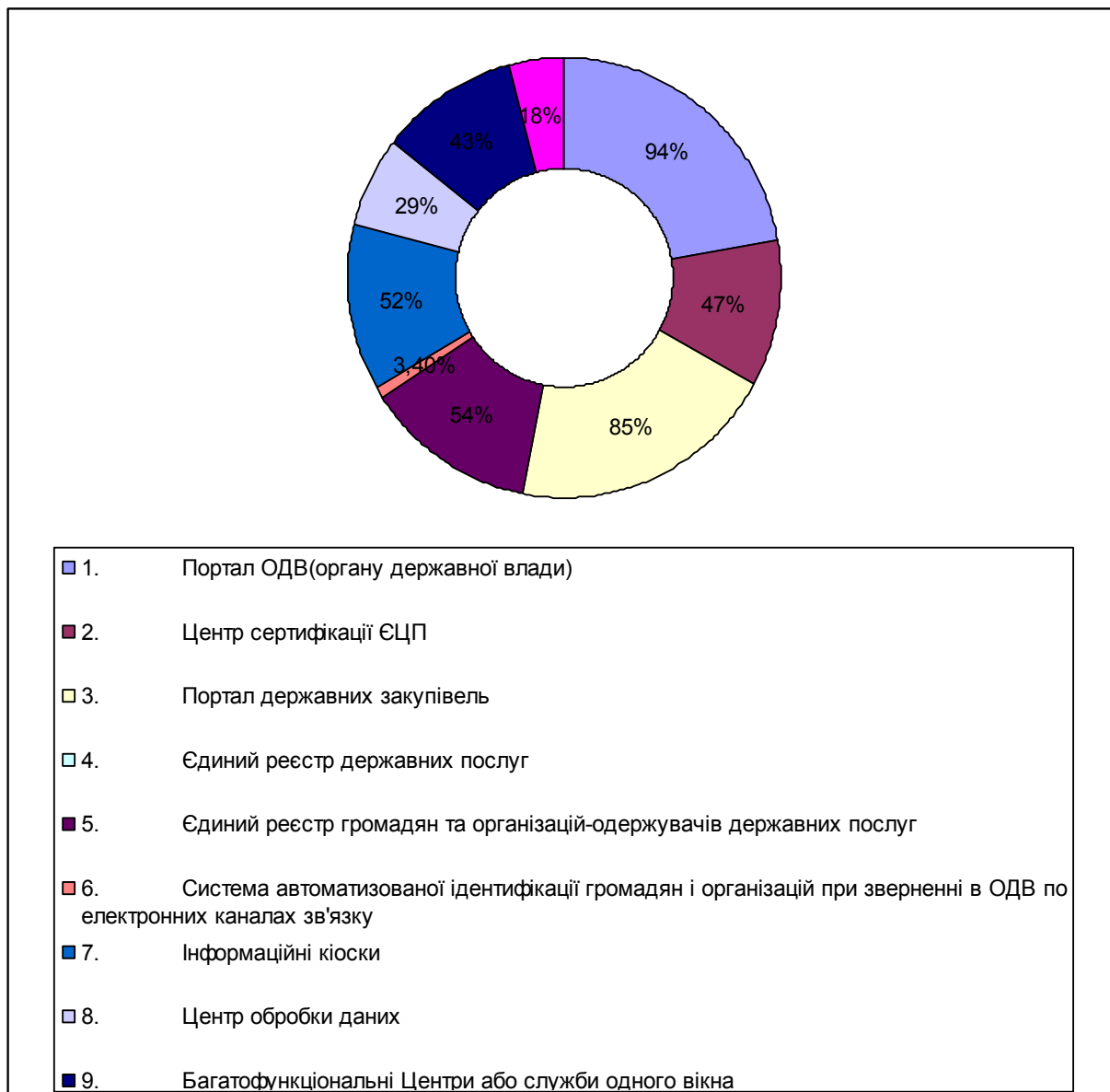


Рис. 20. Розподіл відповідей на запитання»Вкажіть, будь ласка, чи реалізуються у Вашому районі перераховані компоненти електронного уряду?»

## **5. Розвиток захищеної міжвідомчої системи електронного документообігу**

Розвиток системи електронного документообігу – важливий фактор формування електронного уряду. У дослідженні цей напрям оцінювався на основі наступних показників:

- частка співробітників органів публічної влади, що використовують системи електронного документообігу;
- частка електронного документообігу в загальному обсязі;
- частка використання електронного цифрового підпису в процесах внутрішньої та міжвідомчої взаємодії.

**Яка частка працівників органів державної влади Вашого району, які використовують системи електронного документообігу?**

У чверті опитаних регіонів більше 85% співробітників органів влади, використовують системи електронного документообігу (СЕД), майже така ж кількість органів влади, де СЕД використовується не більше ніж 10% співробітників. Примітно, що ці дві полярні відповіді є самим численними (рисунок 21).

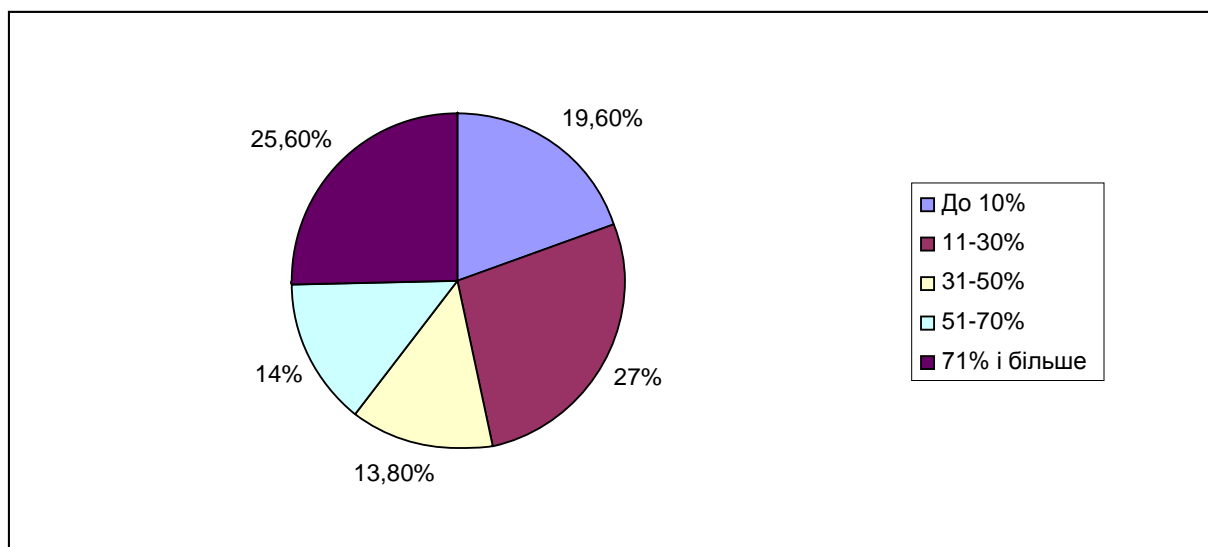


Рис. 21. Розподіл відповідей на запитання «Яка частка працівників органів державної влади Вашого району, які використовують системи електронного документообігу?»

**Яку частку від загального обсягу документів займає електронний документообіг в органах публічної влади Вашого району?**

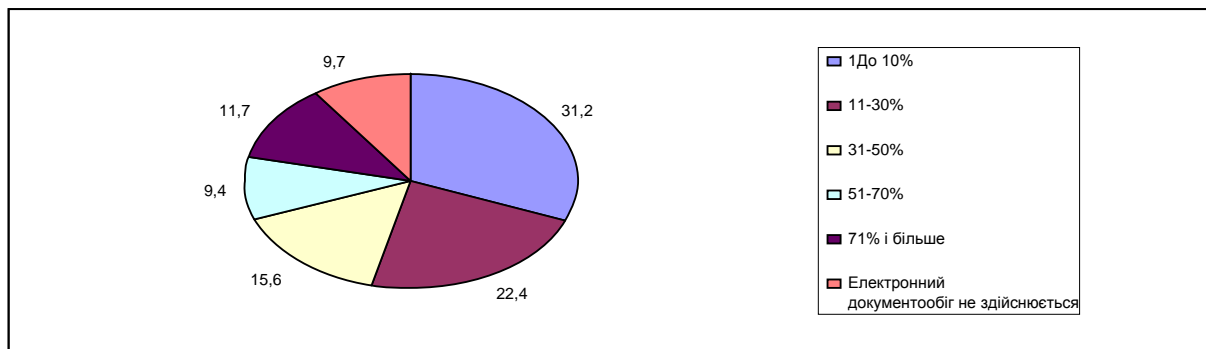


Рис. 22. Розподіл відповідей на запитання «Яку частку від загального обсягу документів займає електронний документообіг в органах публічної влади Вашого району?»

**Наскільки широко використання електронного цифрового підпису (ЕЦП) в процесах внутрішнього та міжвідомчого документообігу в органах влади у Вашому районі?**

У більшості районів-учасників опитування електронний цифровий підпис використовується рідко – до 10% ( 54%), у чверті регіонів вона не використовується взагалі (26%).

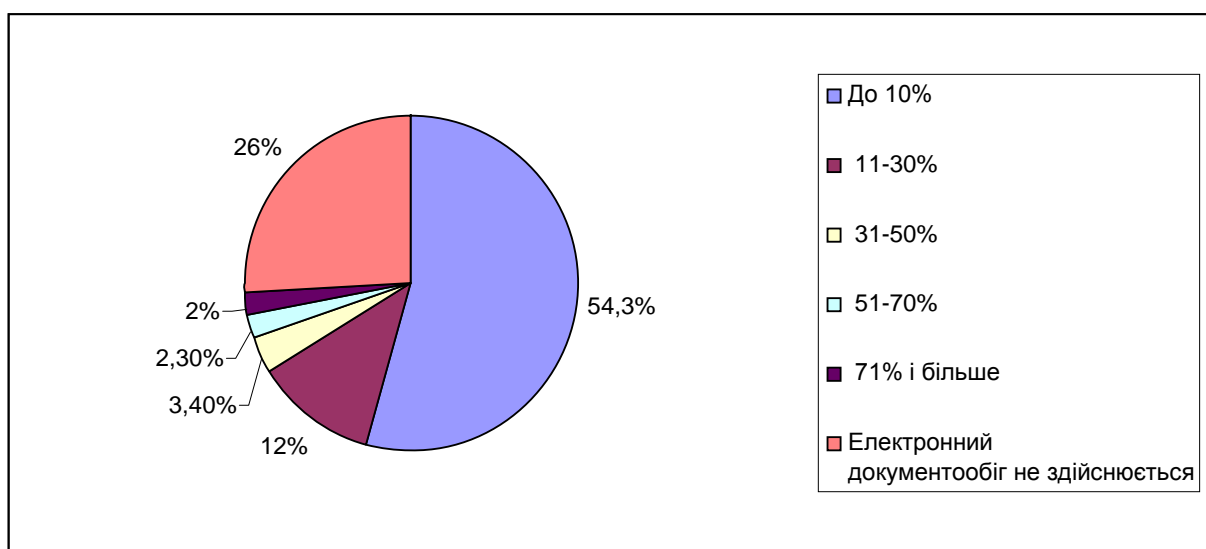


Рис. 23. Розподіл відповідей на запитання»Наскільки широко використання електронного цифрового підпису (ЕЦП) в процесах внутрішнього та міжвідомчого документообігу в органах влади у Вашому районі?»

## 5. Впровадження інформаційних систем планування та моніторингу

### діяльності в органів публічної влади

Досягнення регіонів у галузі впровадження інформаційних систем оцінювалися на основі наявності:

- інформаційних систем моніторингу діяльності;
- інформаційних систем стратегічного планування, проектного та програмного управління;
- інформаційних систем оцінки результатів за основними напрямками діяльності.

### **Чи використовуються в органах влади Вашого району інформаційні системи моніторингу діяльності?**

Системи моніторингу діяльності відсутні у майже половини регіонів, які брали участь в опитуванні (рисунок 24).

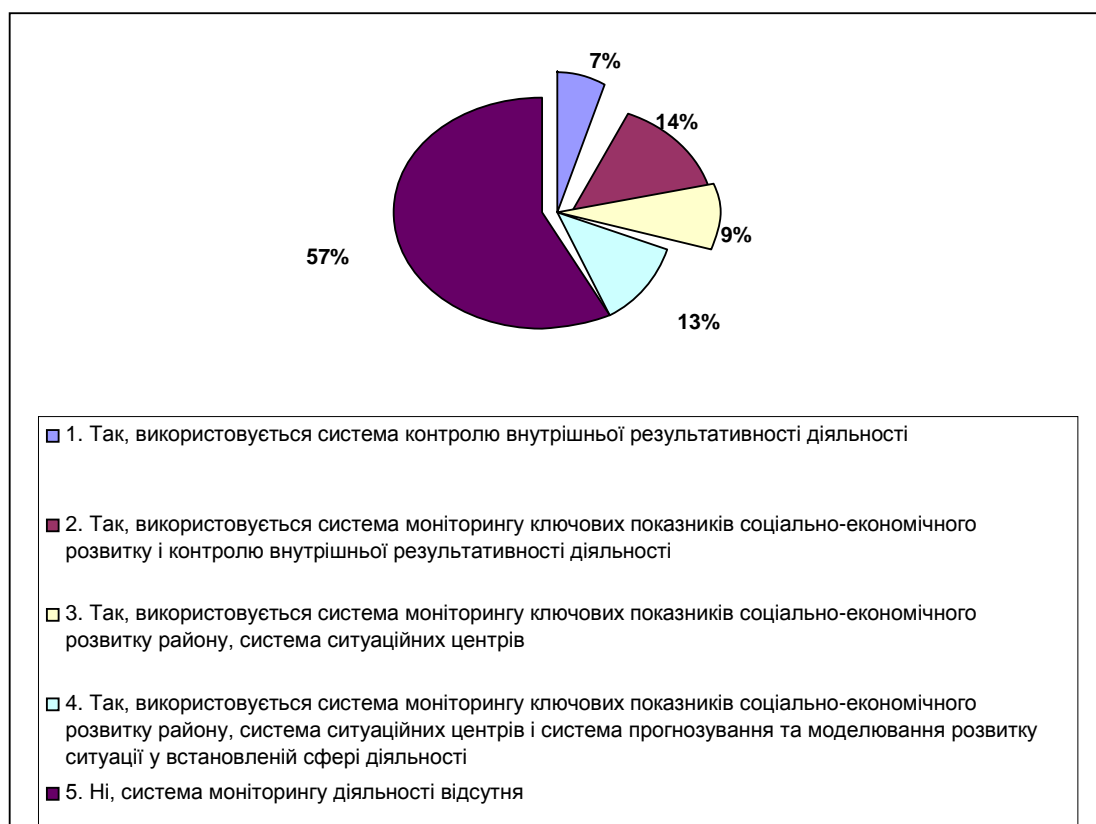


Рис. 24. Розподіл відповідей на запитання «Чи використовуються в органах влади Вашого району інформаційні системи моніторингу діяльності?»

**Чи використовуються в органах влади Вашого району інформаційні системи стратегічного планування, проектного та програмного управління?**



Рис. 25. Розподіл відповідей на запитання»Чи використовуються в органах влади Вашого району інформаційні системи стратегічного планування, проектного та програмного управління?»

**Чи використовуються в органах влади Вашого району інформаційні системи оцінки результатів за основними напрямками діяльності?**

Результати дослідження показали, що, незважаючи на відсутність систем моніторингу в більшості опитаних регіонів, системи, що оцінюють результати діяльності в тому чи іншому вигляді присутні в органах влади 83 % опитаних. Це свідчить про поступове впровадження підходу, орієнтованого на результат (рисунок 26).

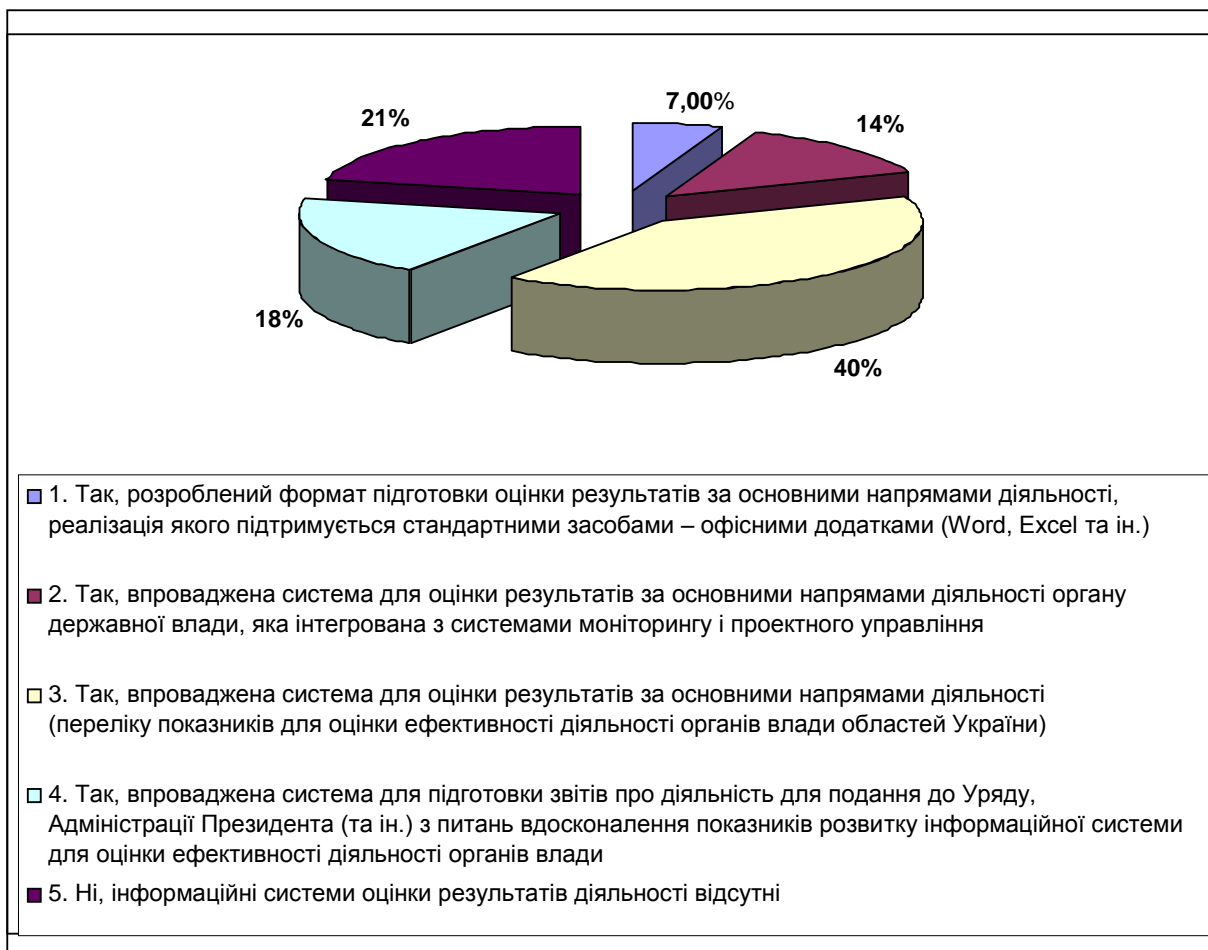


Рис. 26. Розподіл відповідей на запитання «Чи використовуються в органах влади Вашого району інформаційні системи оцінки результатів за основними напрямками діяльності?»

**Чи автоматизований процес складання доповідей про результати і основні напрями діяльності у Вашому районі?**

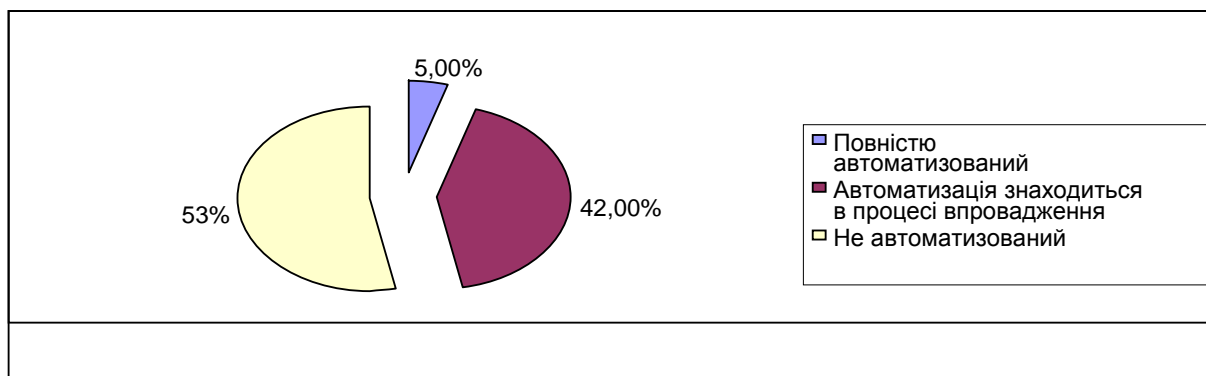


Рис. 27. Розподіл відповідей на запитання «Чи автоматизований процес складання доповідей про результати і основні напрями діяльності у Вашому районі?»

## 6. Розвиненість нормативної бази формування електронного уряду

Нормативно-правове забезпечення реалізації електронного уряду оцінювалося на основі наявності нормативно-правових актів і документів, що регламентують процес інформатизації в регіоні та взаємодії в електронному вигляді.

За даними опитування, затверджена програма формування електронного уряду є у половини опитаних регіонів.

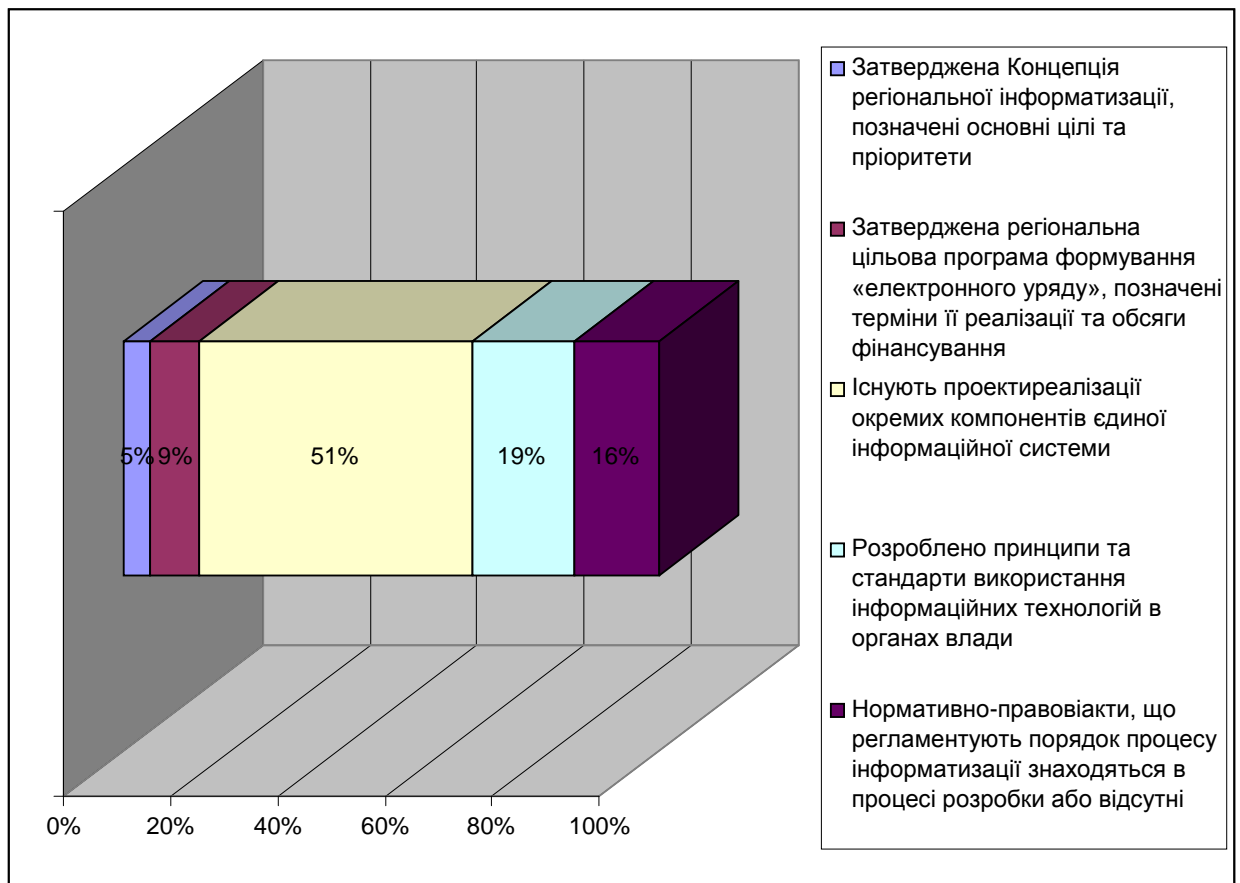


Рис. 28. Розподіл відповідей на запитання «Оцініть, будь ласка, нормативно-правове забезпечення процесів інформатизації органів влади у вашому районі»

**Чи прийняті у Вашому районі нормативно-правові акти, що регламентують міжвідомчу взаємодію органів влади, а також взаємодію між органами влади та громадянами і організаціями в електронному вигляді?**

Більш, ніж у половини опитаних регіонів взаємодію між органами влади, громадянами та організаціями в електронному вигляді ніяк не регламентовано, що може утруднити можливості надання електронних адміністративних послуг (рисунок 29).



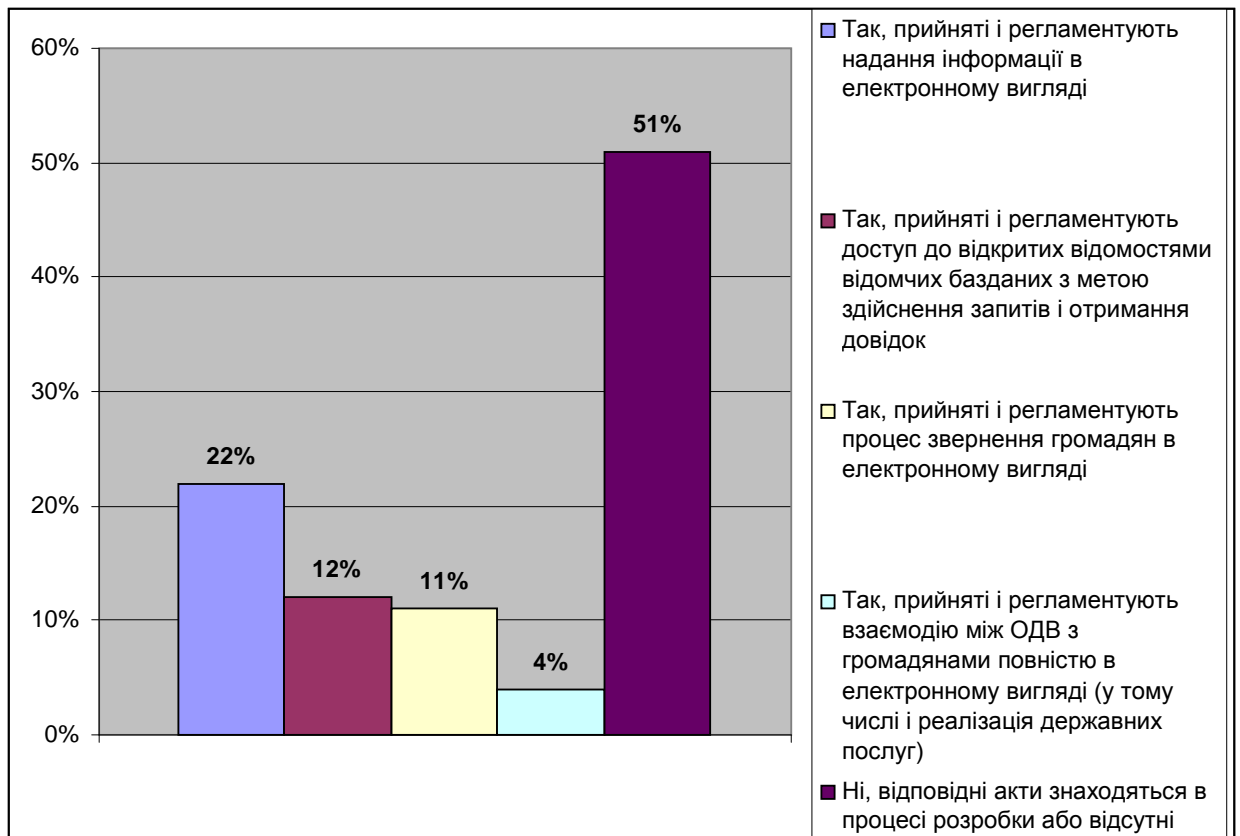


Рис. 29. Розподіл відповідей на запитання»Чи прийняті у Вашому районі нормативно-правові акти, що регламентують міжвідомчу взаємодію органів влади, а також взаємодію між органами влади та громадянами і організаціями в електронному вигляді?»

## **7. Фінансове забезпечення впровадження ІКТ**

**Яку частку становлять витрати на інформаційно-комунікаційні технології в загальній сумі бюджету Вашого району?**

Фінансове забезпечення реалізації електронного уряду в регіонах визначалося обсягами коштів, що виділяються на ІКТ, у загальній сумі бюджету регіону.

У більшості опитаних регіонів витрати на інформатизацію становлять до 0,2% від загального бюджету регіону (рисунок 30).

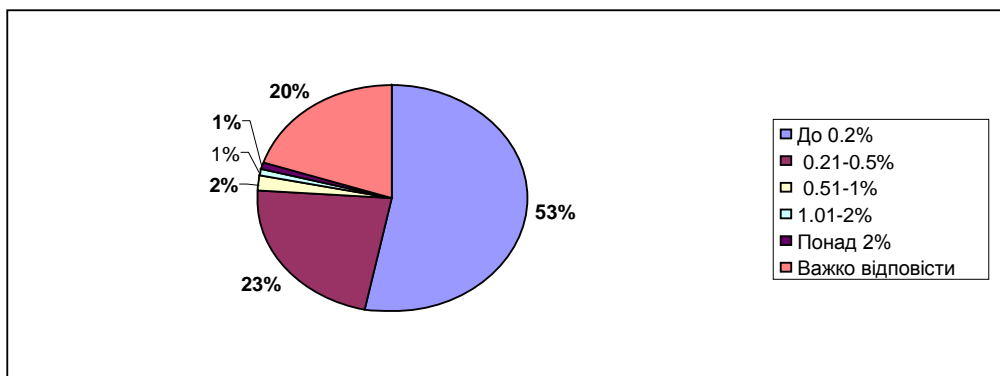


Рис. 30. Розподіл відповідей на запитання «Яку частку становлять витрати на інформаційно-комунікаційні технології в загальній сумі бюджету Вашого району?»

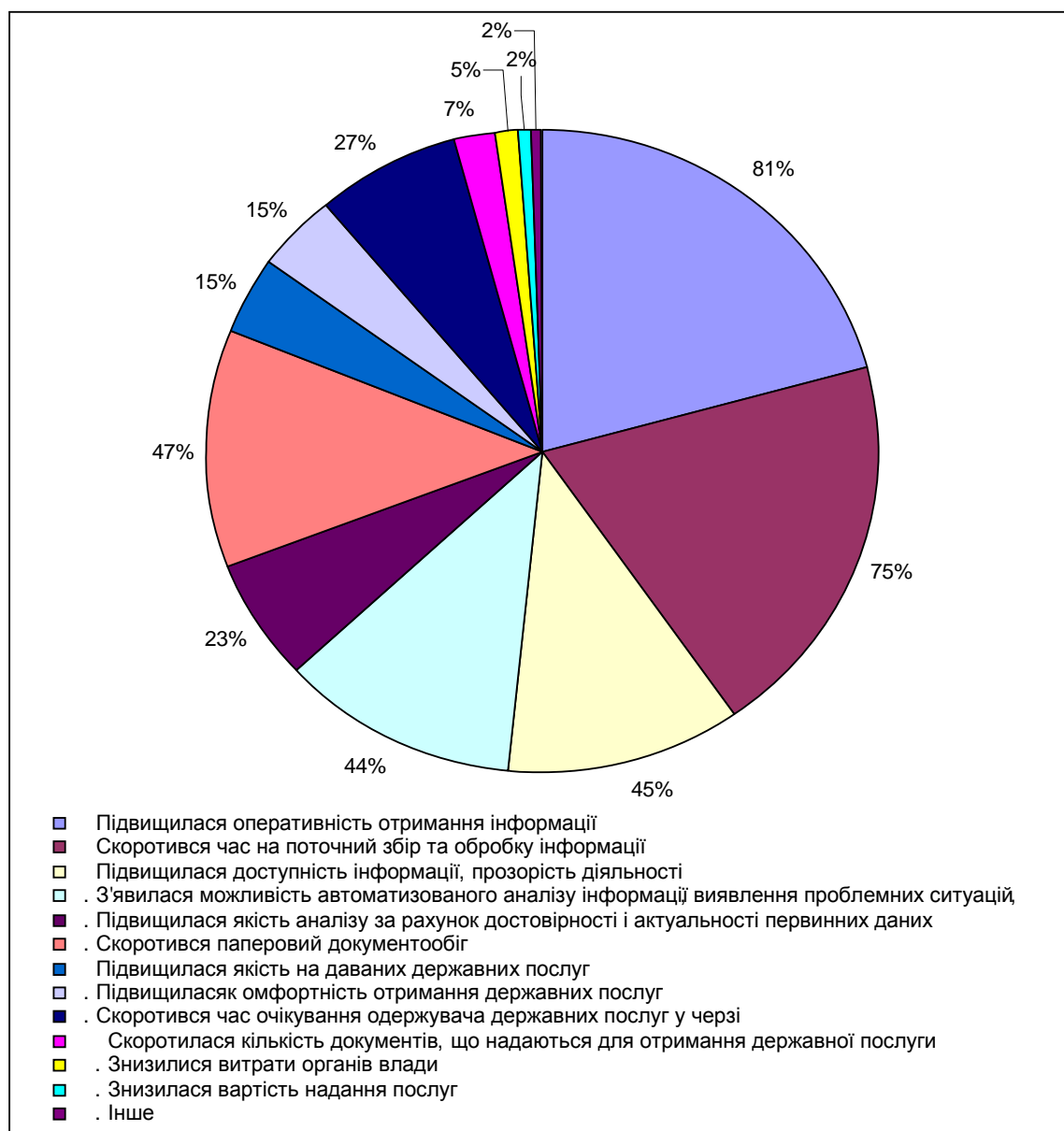


Рис. 31. Розподіл відповідей на запитання «Які ефекти були досягнуті у Вашому районі при впровадженні ІКТ в діяльність органів державної влади?»

Більшість експертів виділили такі ефекти як скорочення часу на збір інформації та її обробку підвищення оперативності отримання інформації (81%). Майже така ж кількість експертів заявили про те, що в їхньому регіоні можна вже зараз говорити про підвищення прозорості діяльності органів влади (76%).

### **8. Ефекти, досягнуті в ході впровадження ІКТ**

При відповіді на запитання, «Які ефекти були досягнуті у Вашому регіоні при впровадженні ІКТ в діяльність органів державної влади?»

**З якими супутніми змінами Вам довелося зіткнутися при досягненні даних ефектів?**

Більшість експертів (75%) відзначили такі зміни, як збільшення кількості службових завдань, 64% експерти – збільшення витрат на підвищення кваліфікації державних службовців у сфері ІКТ, 25% – скорочення кадрів складу (рисунок 32).



Рис. 32. Розподіл відповідей на запитання «З якими супутніми змінами Вам довелося зіткнутися при досягненні даних ефектів?»

Варто зазначити, що зростання відповідальності державних службовців до їх діяльності експерти пов'язували не тільки зі збільшенням їх навантаження (виділеної дослідниками в окрему категорію), але і з таким психологічним ефектом як страх перед дисциплінарним покаранням. Наприклад, в окремих районах, недостатнє уміння працювати в системі електронного документообігу тягне за собою скорочення премій.

Інформаційні технології розвиваються постійно, тому необхідно не тільки фіксувати відбуваються зміни, але також і оцінювати їх.

### **З якими проблемами Вам доводиться стикатися при впровадженні інформаційних технологій у діяльність органів державної влади?**

Темпи впровадження ІКТ, на думку багатьох експертів, на даний момент знаходяться на низькому рівні. Але підвищити їх можна, подолавши головні проблеми, що перешкоджають створенню електронного уряду на регіональному рівні.

За оцінками експертів, в першу чергу необхідно вирішувати проблеми фінансування, недосконалості нормативно-правової бази, а також недостатнього рівня кваліфікації посадових осіб у сфері ІКТ (рисунок 33).

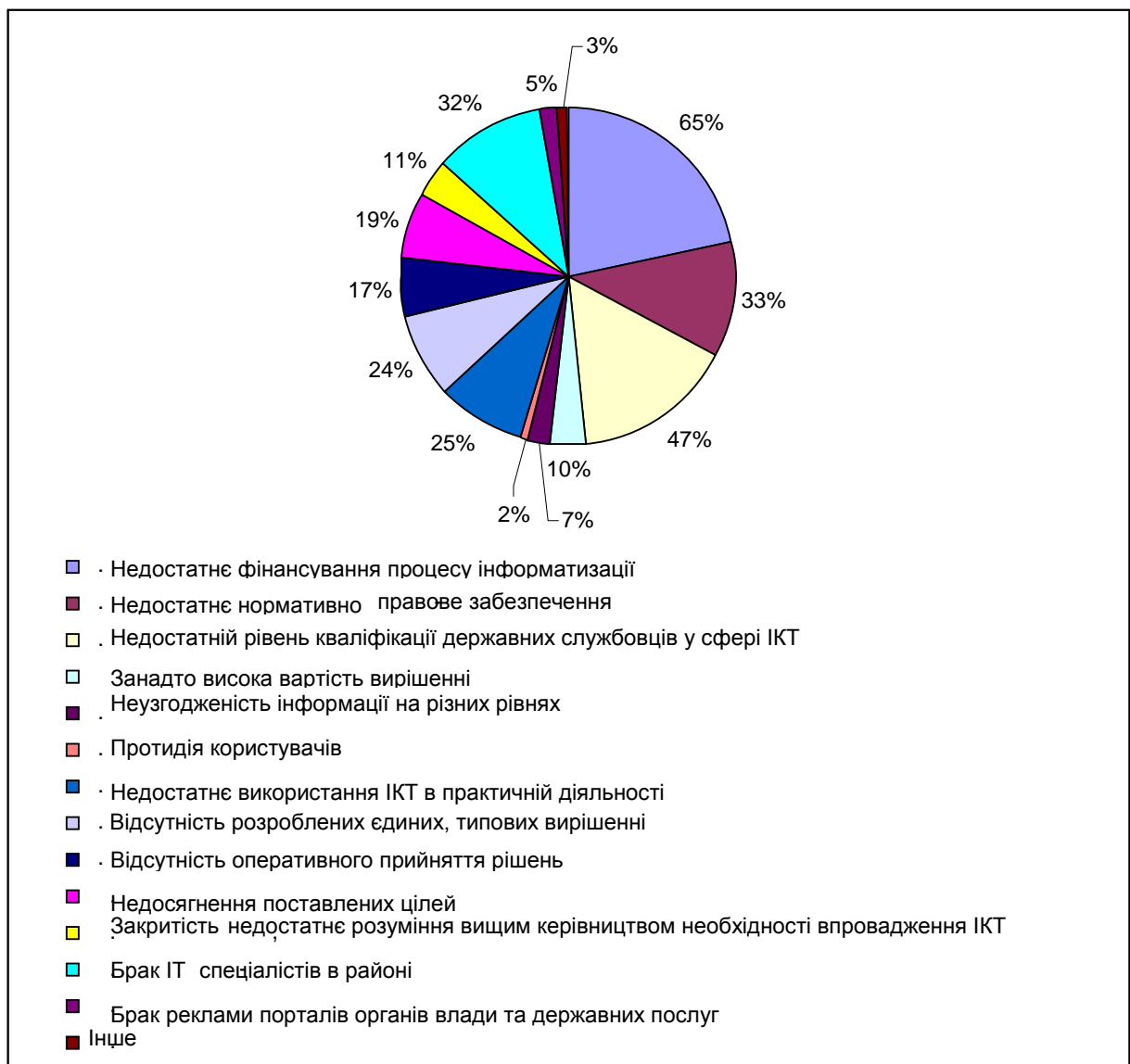


Рис. 33. Розподіл відповідей на запитання»З якими проблемами Вам доводиться стикатися при впровадженні інформаційних технологій у діяльність органів державної влади?»

**Оцініть, будь ласка, рівень кваліфікації посадових осіб органу публічної влади, в якому Ви працюєте в галузі інформаційних технологій.**

При аналізі даних в регіональному розрізі можна відзначити переважання «швидше достатнього», на думку експертного співтовариства, рівня кваліфікації посадових осіб у сфері ІКТ в 37 %.

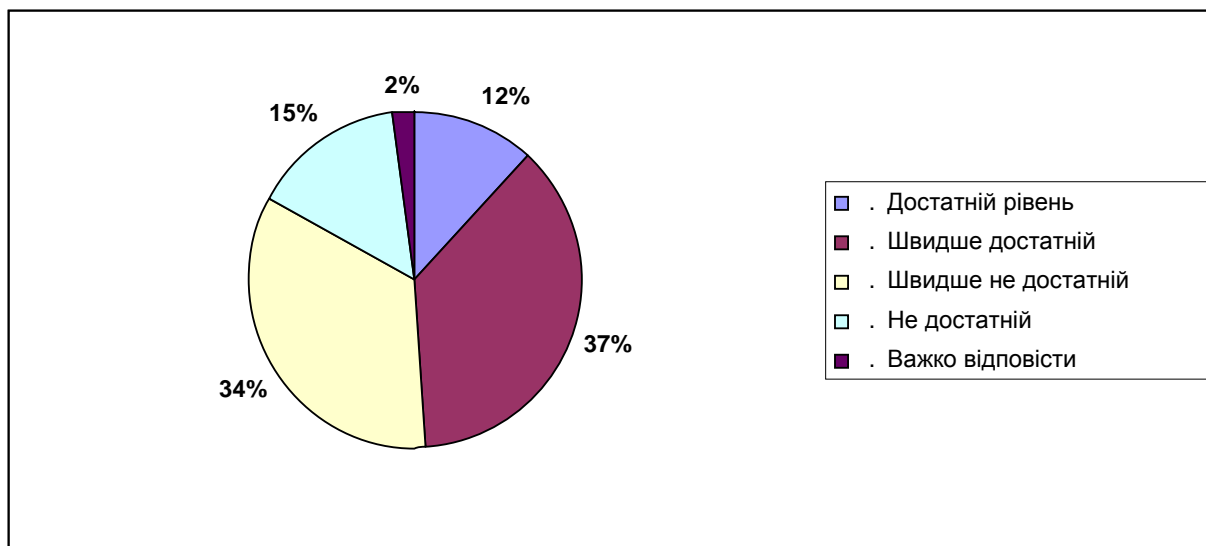


Рис. 34. Розподіл відповідей на запитання «Оцініть, будь ласка, рівень кваліфікації посадових осіб органу публічної влади, в якому Ви працюєте в галузі інформаційних технологій»

**До якого року, на Ваш погляд, всі компоненти електронного уряду будуть впроваджені у Вашому районі?**

Виявивши основні проблеми, позначивши досягнуті ефекти та зміни, експерти оцінили перспективи реалізації технологій електронного уряду в районах Півдня України. При відповіді на питання «До якого року, на Ваш погляд, всі компоненти електронного уряду будуть впроваджені у Вашому районі?» Респонденти в деяких випадках не могли дати однозначну оцінку у зв'язку з тим, що розробка та впровадження ІКТ є постійно розвивається процес: нові рішення і технології приходять не зміну один одному, і такий процес складно спрогнозувати. До того ж при анкетуванні багато експертів відзначали передчасність подібних питань, так як набір компонентів електронного уряду на районному рівні в даний час не закріплений у відповідних нормативних документах.

Більше половини опитаних (57%) оцінюють термін впровадження всіх компонентів електронного уряду в 3 і більше року, і тільки 7 % припускають, що на це піде 1–2 роки.

Якщо врахувати, що горизонт планування як правило, становить не більше трьох років (трирічні цільові програми, трирічні бюджети), можна констату-

вати, що основна маса експертів не вірить в комплексну реалізацію електронного уряду в межах поточного (трирічного) циклу управління.

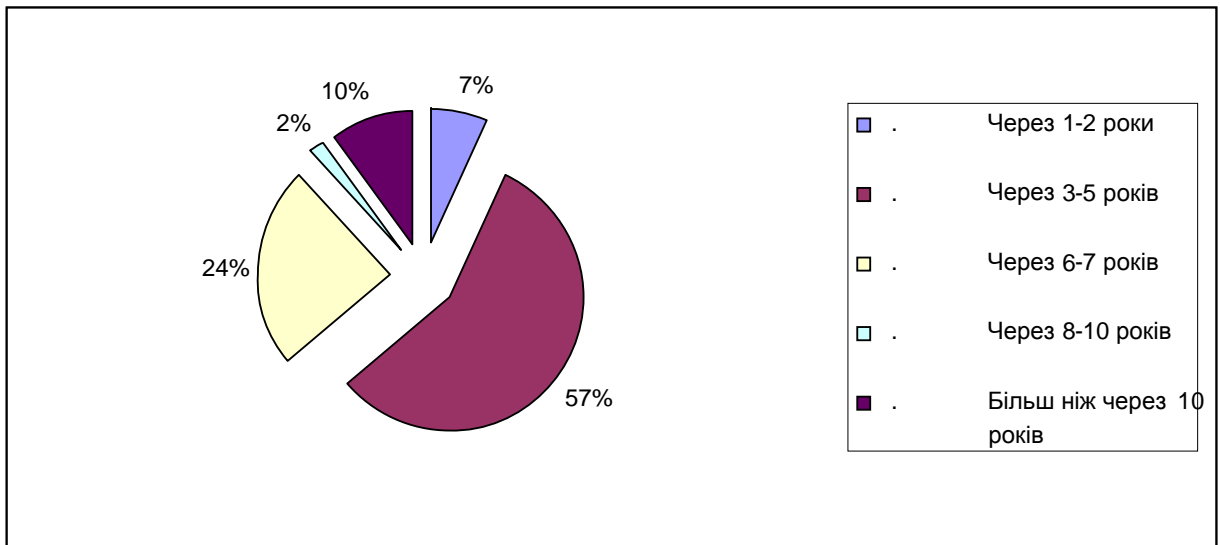


Рис. 35. Розподіл відповідей на запитання «До якого року, на Ваш погляд, всі компоненти електронного уряду будуть впроваджені у Вашому районі?»

**Чи зацікавлені Ви вивчати міжнародний досвід автоматизації в управлінській сфері?**

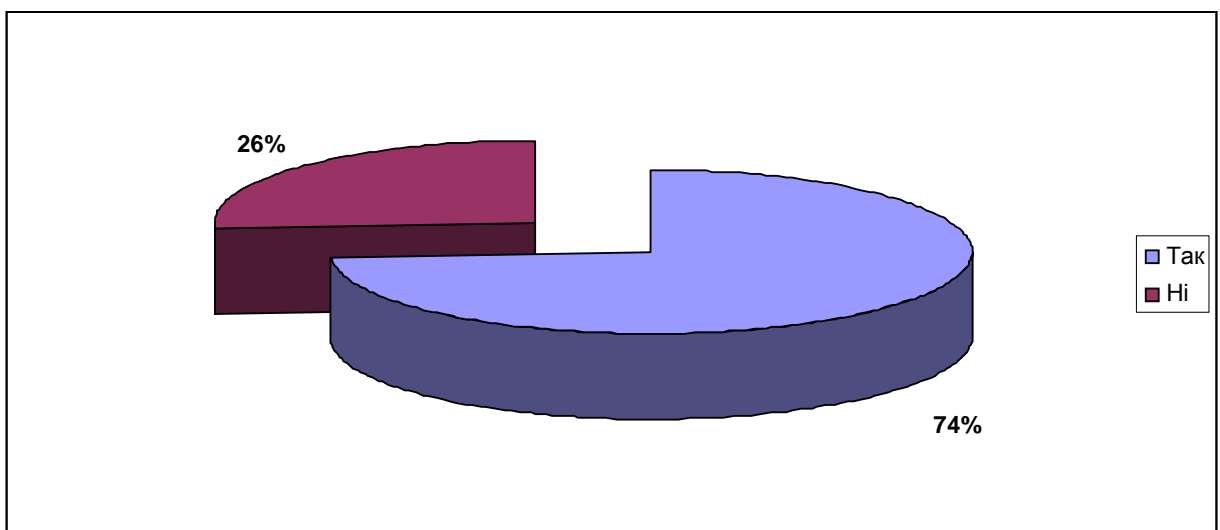


Рис. 36. Розподіл відповідей на запитання «Чи зацікавлені Ви вивчати міжнародний досвід автоматизації в управлінській сфері?»

### Наскільки Ви задоволені існуючою системою автоматизації?

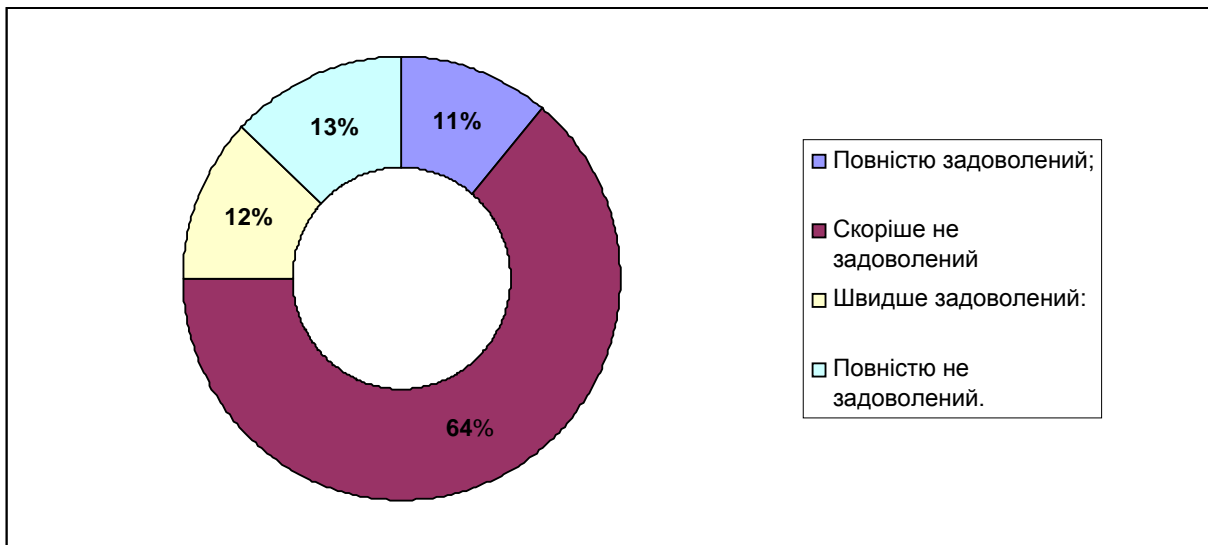


Рис. 37. Розподіл відповідей на запитання»Наскільки Ви задоволені існуючою системою автоматизації?»

### Як організований прийом громадян у Вашому районі?

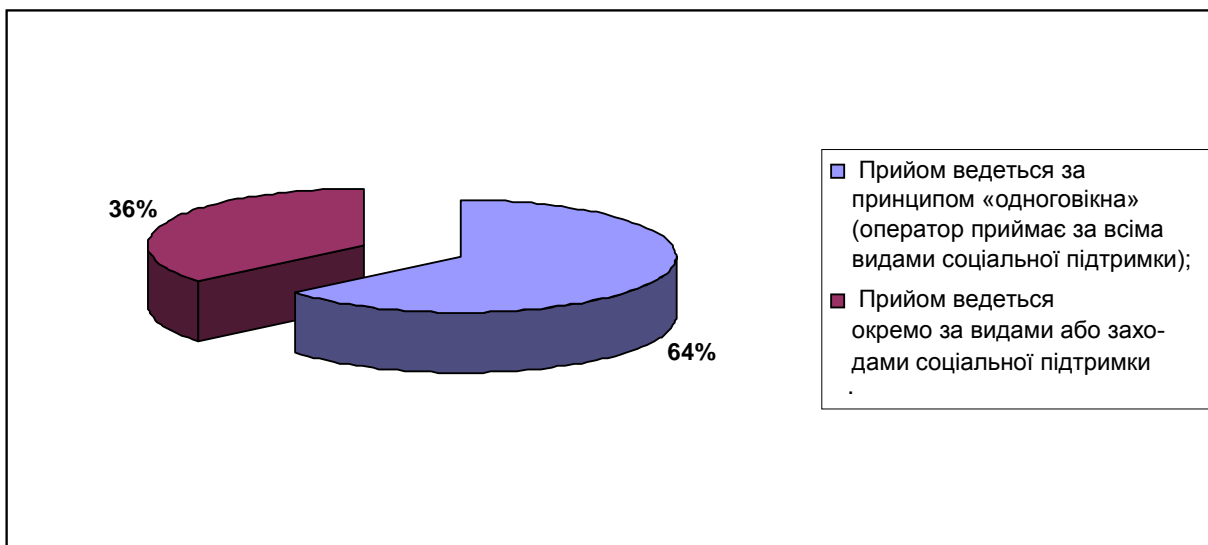


Рис. 38. Розподіл відповідей на запитання»Як організований прийом громадян у Вашому районі?»



**Чи бере участь Ваше відомство в проектах по переходу до надання послуг в електронній формі?**

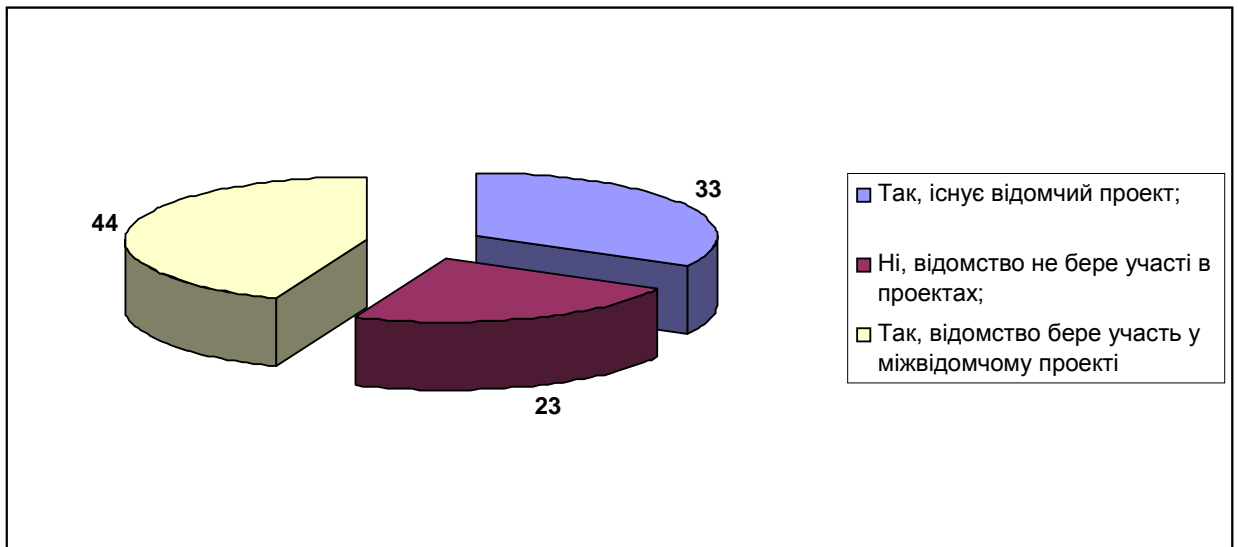


Рис. 39. Розподіл відповідей на запитання «Чи бере участь Ваше відомство в проектах по переходу до надання послуг в електронній формі?»

**Які інформаційні системи Ви припускаєте використовувати для надання послуг в електронній формі?**

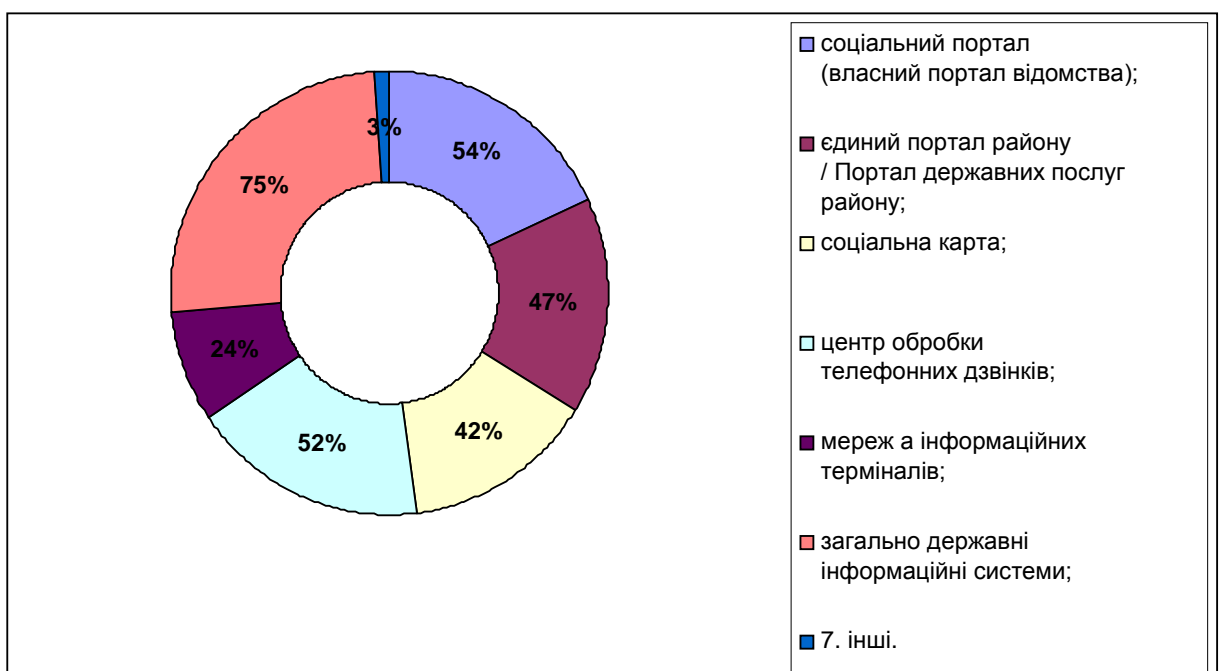


Рис. 40. Розподіл відповідей на запитання «Які інформаційні системи Ви припускаєте використовувати для надання послуг в електронній формі?»

**Чи існує підвідомча установа, відповідальна за впровадження і експлуатацію інформаційних систем?**

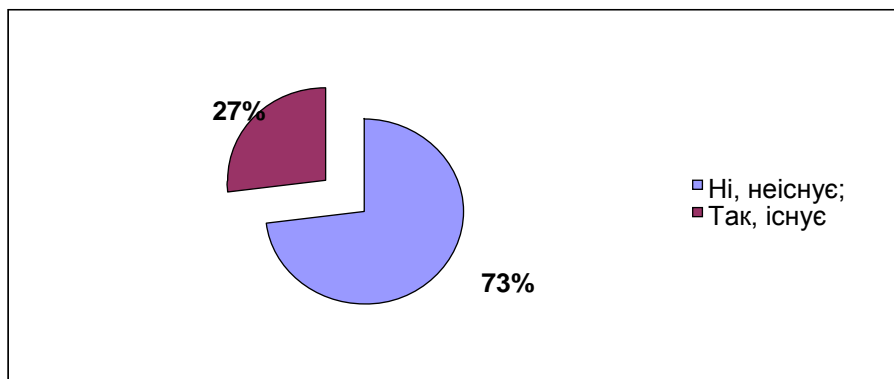


Рис. 41. Розподіл відповідей на запитання «Чи існує підвідомча установа, відповідальна за впровадження і експлуатацію інформаційних систем?»

**Чи займаєтесь Ви діяльністю, спрямованою на вимір і оцінку електронного уряду? Якщо так, вони / проводяться:**

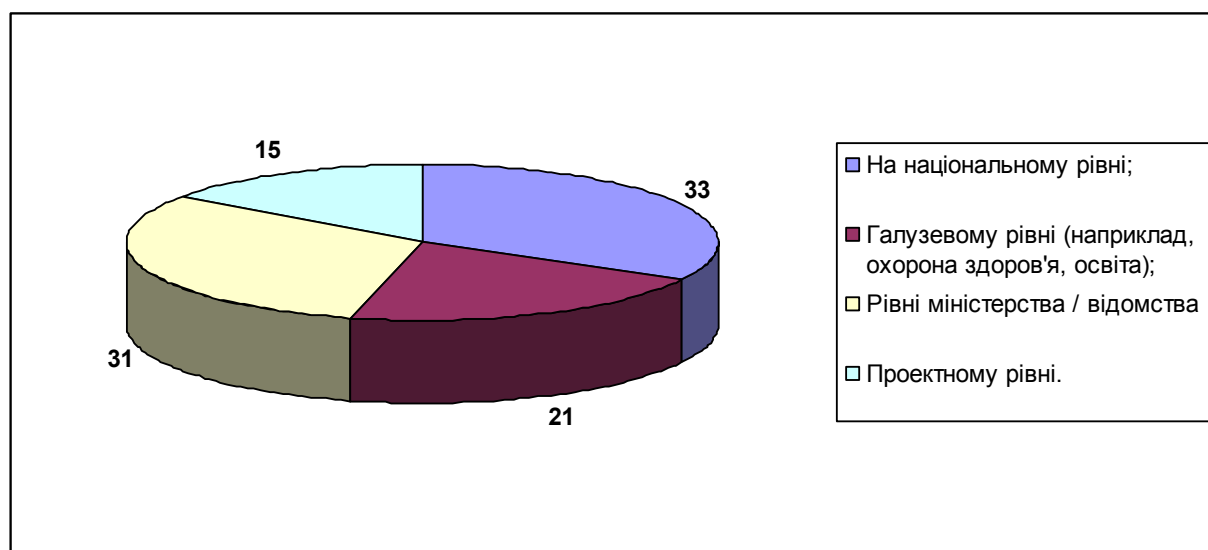


Рис. 42. Розподіл відповідей на запитання «Чи займаєтесь Ви діяльністю, спрямованою на вимір і оцінку електронного уряду? Якщо так, вони / проводяться»

**У рамках проектів, які методи або інструменти були розроблені та будуть використані для вимірювання та оцінки електронного уряду на галузевому / міністерства / відомства та / або рівні проекту?**

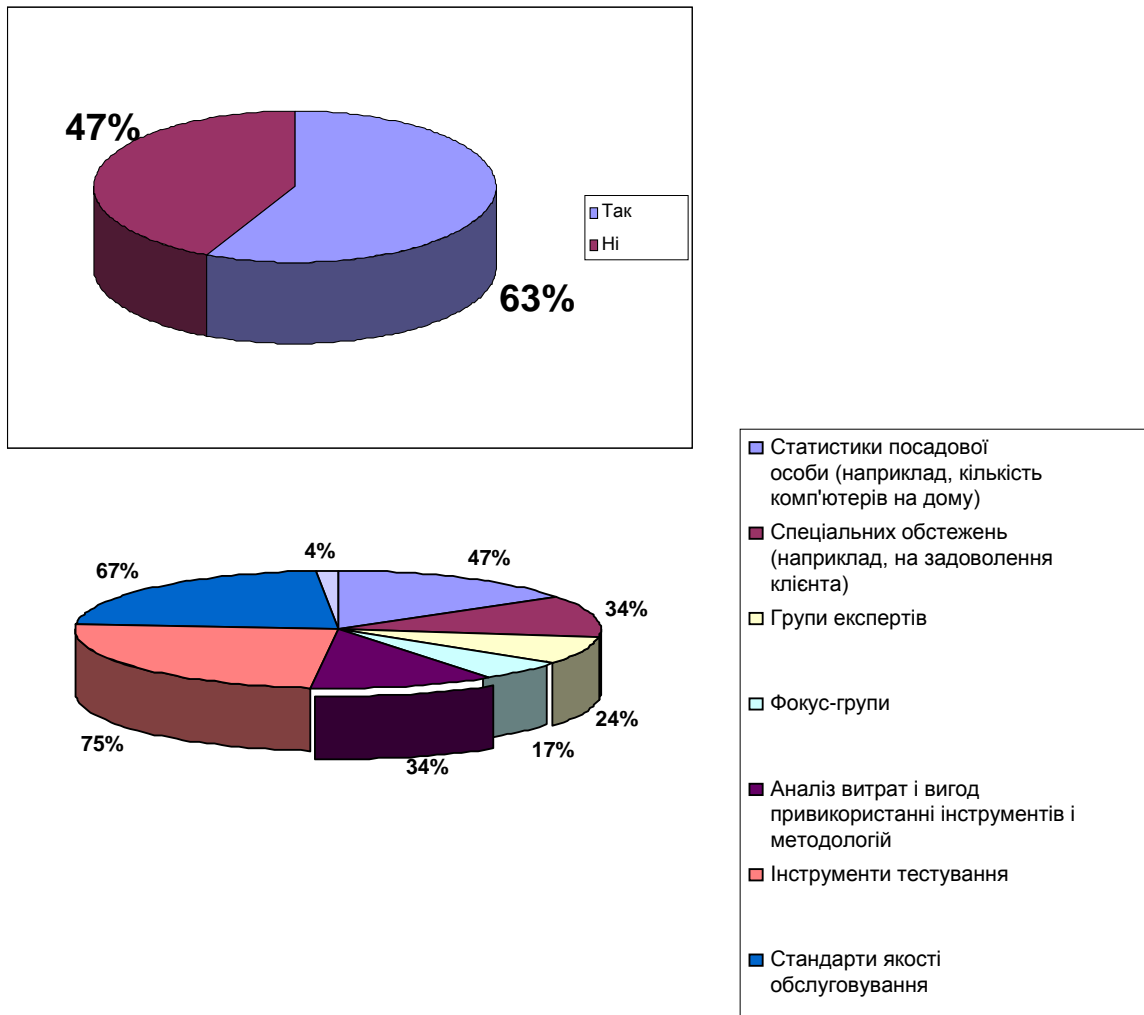


Рис. 43. Розподіл відповідей на запитання «У рамках проектів, які методи або інструменти були розроблені та будуть використані для вимірювання та оцінки електронного уряду на галузевому / міністерства / відомства та / або рівні проекту»

## Які основні перешкоди для оцінки рівня електронного уряду у Вашій установі?

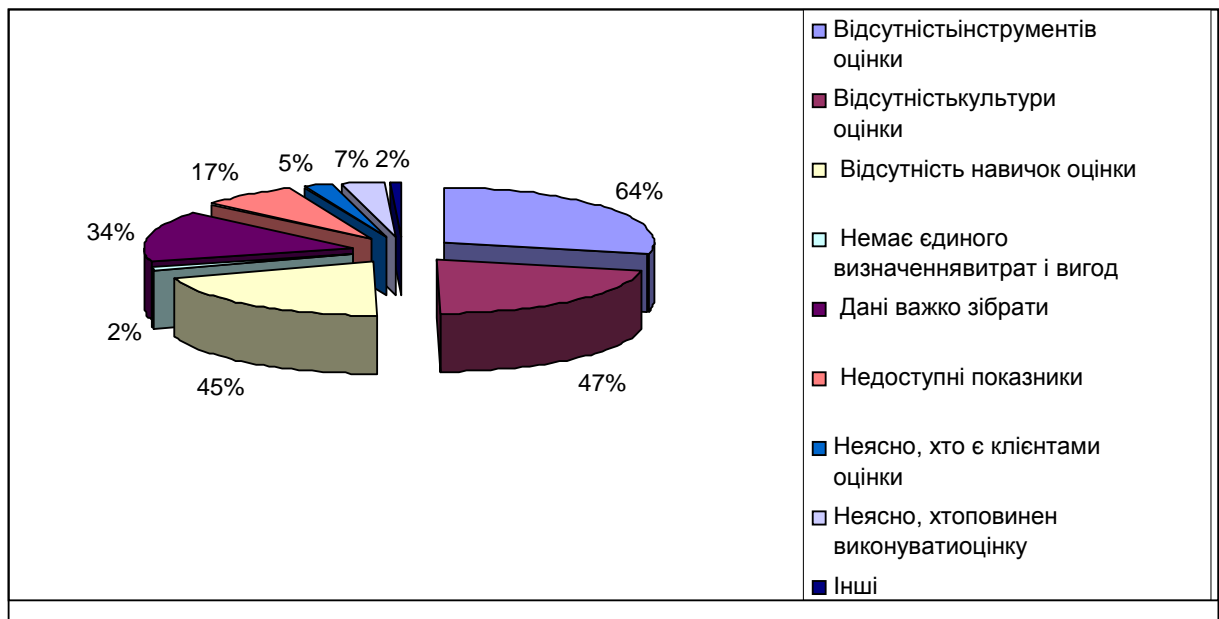


Рис. 44. Розподіл відповідей на запитання «Які основні перешкоди для оцінки рівня електронного уряду у Вашій установі?»

**Висновки.** Ґрунтуючись на результатах, що були отримані при аналітичній обробці даних дослідження, можливо зробити наступні висновки:

1. Запропонований в рамках дослідження перелік індикаторів (е-індексів) та блоків (напрямів оцінки) дозволяє в достатній мірі провести оцінку стану і динаміки, тенденцій подальшого розвитку системи представлення адміністративних послуг в електронній формі.

2. На засадах аналітичної оцінки результатів проведеного анкетування щодо оцінки електронної готовності органів влади використовувати компоненти е-урядування доведено, що запропонована методика, яка передбачає використання теорії купівельної поведінки, в достатній мірі спроможна свідчити про рівень готовності органів публічної влади впроваджувати в практику своєї роботи систему е-урядування.

3. Узагальнення результатів анкетування щодо оцінки електронної готовності дозволило визначити наступні проблеми впровадження сервісів е-урядування в органах публічної влади:

- відсутність єдиних адаптованих до міжнародних стандартів та регламентів функціонування системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, а також ведення державних інформаційних ресурсів;
- відсутність стратегічних документів (концепції, стратегії та програми розвитку сервісів е- урядування на місцевому рівні);
- відсутність системи інформаційної взаємодії органів державної влади з місцевими органами самоврядування;
- обмежений або відсутній доступ юридичним та фізичним особам до державних інформаційних ресурсів;
- недосконалість діючих веб- сайтів органів публічної влади, що не забезпечують інтерактивний режим функціонування та надання адміністративних послуг у режимі «єдиного вікна»;
- недостатні якість та кількість адміністративних послуг, що надаються із застосуванням сервісів е-урядування;
- недостатній фаховий рівень підготовки посадових осіб та громадян в плані практичного використання сервісів е-урядування;
- існуючі системи електронного документообігу органів публічної влади мають вкрай обмежену функціональність;
- відсутність загальноприйнятої національної системи індикаторів оцінювання ефективності наявних сервісів е-урядування.

З боку органів публічної влади сьогодні є певна ініціатива у впровадженні сервісів е-урядування. Насамперед, планується почати впроваджувати системи е- документообігу для автоматизації діловодства, підготовки та узгодження проектів рішень, створювати електронні центри надання адміністративних послуг тощо. Тому до першочергових завдань органів публічної влади слід віднести:

- розробку цільових програм впровадження е-урядування;
- збільшення обсягів фінансування розвитку сервісів е-урядування на рівні органів публічної влади;

- подальший розвиток систем електронного документообігу, в тому числі з застосуванням електронно-цифрового підпису;
- організацію підготовки та перепідготовки спеціалістів для потреб органів публічної влади в частині супроводу систем е-урядування.

Коли йдеться про електронне залучення, необхідно мати на увазі побудову того первинного фундаменту, на основі якого у майбутньому буде розвиватися інформаційне суспільство. Світова практика останнього десятиріччя свідчить, що оптимальним є реалізація комплексу поступових заходів на основі використання сучасних інформаційних технологій на початковому етапі розвитку інформаційного суспільства. При цьому першим кроком повинно стати створення центрів колективного доступу. Це дозволить створити відповідні передумови до формування інституту електронного залучення, оскільки кожен споживач адміністративної послуги отримує можливість скористатись нею у разі потреби. Як наслідок, у суспільстві поступово почне формуватися прошарок споживачів адміністративних послуг, які будуть постійно використовувати інформаційні технології, як альтернативу традиційної форми взаємодії між ними та органами влади.

Висновки проведеного дослідження загалом засвідчують, що в практичному контексті розвиток інформаційного суспільства прямо пропорційно залежить від двох основних факторів: електронної готовності та електронного залучення. Звичайно, можна було б розглядати ці два поняття, використовуючи традиційні підходи міжнародної практики, описуючи показники індексів чи методик електронної готовності. Але, як показано в роботі, вони лише відображають існуючий рівень інформаційного розвитку, не даючи розуміння множини критеріїв що відносяться до мотивації посадових осіб та споживачів послуг. Тому проведення відповідного соціологічного дослідження є обов'язковим та обґрунтованим для вирішення поставленої мети.

## Література.

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» : прийнятий 22 трав. 2003 р. : № 851-IV // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 25 . – С. 106. – Зі змінами ; ост. ред. 24 черв. 2005 р.
2. Закон України «Про електронний цифровий підпис» : Закон України : прийнятий 22 трав. 2003 р. : № 852-IV // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 25. – С. 111.
3. Постанова КМУ від Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 року № 9 «0-р «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади».
4. Постанова КМУ від 27.05.2009 року N 532 «Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг»,
5. Постанова КМУ від 27.01.2010 року N 66 «Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг».
6. Постанова КМУ від 11.10.2010 року N 915 «Деякі питання надання адміністративних послуг».
7. Постанова КМУ від 17 липня 2009 р. N 737 «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» {Із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ N 915 ( 915-2010-п ) від 11.10.2010}.
8. Постанова КМУ від 1 липня 2009 р. N 724 ( 724-2009-п )»Деякі питання надання державних платних (адміністративних) послуг, видачі документів дозвільного характеру».
9. Вершинская О. Существование модели построения информационного общества <http://iis.iis.ru/infosoc/emag.nsf/BPA/1f41ce7df933b2dfc32568c50027cde3> .
10. Джонстон П. Технологические аспекты развития глобального информационного общества : <http://www.ieie.nsc.ru:8101/~forsis/publ/poitiers/john1.html>.

11. 5. Дрожжинов В., Штрик А. Электронное правительство информационного общества <http://www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm>.
12. Голобуцький О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. – К. : Атлант UMS, 2002. – 173 с.
13. Кліменко І.В., Линьов К.О. Технології електронного урядування. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
14. Клімушин П.С., Серенок А.О. Електронний уряд як концепція державного управління в інформаційному суспільстві // Державне управління та місцеве самоврядування: тези VII Міжнар. наук. конгресу, 29-30 березня 2007 р. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2007. – 212 с.
15. Клімушин П.С., Серенок А.О. Інформаційні представництва органів державної влади України // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. – Вип. 1 (16). – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2007. – 412 с.
16. Серенок А.О. Принципи організації електронного уряду на місцевому і регіональному рівнях // Актуальні проблеми розвитку управлінських систем: досвід, тенденції, перспективи. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. – С. 136–140.
17. Орлов О.В. Удосконалення державно-управлінських механізмів розбудови інфраструктури веб-ресурсів органів виконавчої влади // Теорія та практика державного управління. – Вип. 1 (16). – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2007. – С. 24–31.
18. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / [Баранов О.А., Жилияєв І.Б., Демкова М.С., Малюкова І.Г.] / За ред. І.Г. Малюкової.-К.: ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.
19. Пероганич Ю. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003-Туніс 2005). Підсумкові документи/ Ю. Пероганич/ К.: ДП «Звязок», 2006. – 131 с.