УДК: [005.3+328.1]:004

О.О. Кемка, В.М. Кочетков

DOI: 10.36919/2312-7812.1.2020.72

ІННОВАЦІЙНІ УПРАВЛІНСЬКІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

У статті досліджено інноваційні управлінські технології в системі електронного уряду в контексті взаємодії державних органів, бізнесу і громадян. Виділено основні завдання створення системи електронного уряду, дано характеристику основним принципам її роботи. Проаналізовано структуру підходів до використання інноваційних технологій в системі електронного уряду. Виокремлено основні напрями розвитку електронного уряду в публічному управлінні відповідно до стратегічного розвитку держави та регіонів.

Досліджено організаційно-правові механізми розвитку електронного урядування в діяльності державних органів, розроблені в рамках відповідних державних програм. Звертається увага на проблеми, які виникають на шляху до впровадження електронного уряду в органах державної влади та місцевого самоврядування в Україні. Визначаються особливості впровадження електронного уряду, як одного з чинників демократичних перетворень у взаємодії влади, бізнесу та громадян в Україні.

The article investigates innovative management technologies in the system of e-government in the context of interaction between government bodies, business and citizens. The basic tasks of creation of the e-government system are highlighted, the basic principles are described. The structure of approaches of innovative technologies in the system of e-government is analyzed. The main directions of the development of e-government in public administration are distinguished in accordance with the strategic development of the state and regions.

The organizational and legal mechanisms of the development of e-government in the activity of state bodies, developed within the framework of relevant state programs, are investigated. The system-forming elements of e-governance, which are developed in accordance with the norms of national legislation, have been determined. Recent government lawmaking initiatives in this area are highlighted.

It is substantiated that the idea of e-government opens to citizens new opportunities for political participation, namely influence on the political life of the country, the state power through the Internet through politically oriented websites and portals. It is justified that the success in implementing eGovernment depends on the elite interest in implementing a qualitatively new, post-industrial philosophy of public administration, information transparency and publicity in the activities of the government and the state government as a whole. Attention is drawn to the problems that arise on the way to the introduction of e-government in public authorities and local self-government in Ukraine. The features of the introduction of e-government as one of the factors of democratic transformations in the interaction of power, business and citizens in Ukraine are determined.

Ключові слова: електронне урядування, інформаційно-комунікаційні технології, інформаційне суспільство, електронні послуги, адміністративні послуги.

Key words: e-government, information and communication technologies, information society, electronic services, administrative services.

Постановка проблеми. У контексті прагнень України інтегруватись у Європейський Союз особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики. Так, у рамках реалізації

Угоди про асоціацію Україна має забезпечити комплексний розвиток електронного урядування, відповідно до європейських вимог. Своєю чергою, Указом Президента України «Про стратегію сталого розвитку» «Україна – 2020» № 5/2015 від 12.01.2015 р. розвиток електронного урядування визначено одним із першочергових пріоритетів реформування системи державного управління [2]. Ухвалення «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» (далі – Концепція) ще наприкінці 2010 р. ніяк не сприяло розумінню як державними органами, так і пересічними громадянами того, що конкретно означає термін «електронне урядування» та які складники необхідно розвивати. Це призвело до значного відставання України від світових темпів розвитку електронного урядування. Так, згідно з останнім дослідженням ООН (United Nations E-government Survey 2018) щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index), Україна посіла 82 місце серед 193 країн [3]. Це все свідчить про необхідність чіткого розуміння мети, особливостей, принципів та переваг функціонування технологій електронного урядування та удосконалення державної політики у цій сфері.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Інноваційні управлінські технології в системі електронного уряду присвятили наукові дослідження такі учені, як: А. Асанова, З. Балабанова, К. Бєлякова, М. Ватковська, М. Вертузаєв, С. Гнатюк, О. Голобуцький, М. Демкова, Д. Дубов, В. Єганов, О. Ємельяненко, П. Клімушин, І. Коліушко, А. Попов, А. Семенченко, А. Серенко, В. Хахановський, М. Швець та інші.

Метою статті є розробка підходів до запровадження інноваційних управлінських технологій в системі електронного уряду. Обґрунтовано взаємодію державних органів, бізнесу і громадян на основі принципу організаційної єдності.

Виклад основного матеріалу. В нашій країні функціонування суспільства та здійснення адміністративних функцій неможливо без залучення інформаційно-технологічних систем і мереж телекомунікацій, які орієнтовані на громадське суспільство та бізнес-середовище, повинні мати постійний доступ до публічної інформації та послуг, у яких вони зацікавлені.

Електронні послуги – це різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням інформаційних та Інтернет технологій щогодинно та щодобово [1].

Державні послуги в електронному вигляді – це ті послуги, які надаються за допомогою системи «Електронний Уряд», що забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій. Згідно «Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [4] існують чотири основні розділи: послуги для громадян; послуги для державних службовців; послуги для юридичних осіб; послуги для представників міжнародної спільноти.

Адміністративні послуги в електронному вигляді розподіляються за видами електронного подання, за сферою діяльності, за формою власності, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс [4]:

1. За видами електронного подання: інформування (надання безпосередньо інформації про державні послуги); одностороння взаємодія (забезпечена можливість

користувачу отримати електронну форму документа); двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх отримання).

2. За сферою діяльності адміністративні державні послуги поділяються на послуги: інформаційного характеру; консультаційного характеру; з підготовки політичних рішень або законів; за взаємодією між установами та організаціями; з надання допомоги та сприяння; з обслуговування державного замовлення.

3. За формою власності поділяються на послуги, які надаються органами виконавчої влади та їх підприємствами, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

4. За споживачами — різняться на послуги для публічних органів влади, громадян та бізнес-структур: B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає, насамперед, різні способи електронної взаємодії між бізнес-організаціями; B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює реалізацію товарів та послуг через Інтернет; G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин) — надання різних видів адміністративних послуг в електронному вигляді населенню; G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) — обмін даними через електронні обмінники між урядовими суб'єктами; C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) — електронні аукціони, дошки об'яв та інше.

5. За місцем отримання з точки зору клієнта.

Переведення послуги в електронний вигляд дозволяє розглядати послуги з різних позицій для клієнта. З точки зору клієнта головним є місце отримання послуги. Зручним варіантом є отримання послуги на порталі органів влади, але впровадження такого підходу потребує додаткової підготовки з обох сторін.

Результатами, які Україна у напрямку розвитку е-урядування повинна досягнути до 2020 р., відповідно до Концепції, повинні стати[3]:

1. Підвищення ефективності роботи органів влади і досягнення якісно нового рівня управління державою, що базується на принципах результативності, ефективності, прозорості, відкритості, доступності, довіри та підзвітності.

2. Покращення якості надання публічних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до європейських вимог, а також забезпечення необхідної мобільності і конкурентоспроможності громадян та суб'єктів господарювання в сучасних економічних умовах.

3. Мінімізування корупційних ризиків під час виконання владних повноважень.

4. Покращення інвестиційної привабливості, ділового клімату та конкурентоспроможності країни.

5. Стимулювання соціально-економічного розвитку в Україні.

В інформаційному та законодавчому просторі використовуються терміни, як «єдине вікно», «єдиний офіс», принцип «організаційної єдності». Принцип «організаційної єдності» поширюється на всі види документів дозвільного характеру, які надаються місцевими органами, їх сутність полягає в об'єднанні принципів «єдиного вікна» та «єдиного офісу». Тобто «єдиний офіс» — це практично об'єднання всіх дозвільних служб в одному приміщенні, де підприємець самостійно проходить усі необхідні про-

цедури, а при «єдиному вікні» він лише здає одній особі (адміністратору) необхідний пакет документів і через встановлений законодавством час приходить отримувати вже оформлений дозвільний документ [5].

Принцип «організаційної єдності» здійснюється через створення при райдержадміністраціях та міськвиконкомах міст обласного значення дозвільних центрів, в яких обслуговують підприємців. Запровадження дозвільних центрів на законодавчому рівні підтвердило прогресивність цих інституцій, але виявило деякі помилки, з якими вони стикались у своїй діяльності.

Ключовою перешкодою дієвої роботи дозвільних центрів було небажання окремих місцевих дозвільних органів взаємодіяти з адміністраторами, надавати їм необхідну інформацію, а також спроби завадити роботі адміністраторів. І це, не зважаючи на ефективність та позитивне загальне сприйняття цих інновацій.

Загалом, крім дозвільної системи, принцип «єдиного вікна» широко застосовується в чинному законодавстві, що регулює інші сфери діяльності. Зокрема, в системі державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Нині є прагнення розвивати систему взаємовідносин влади та населення, поширюючи європейські стандарти та вітчизняні напрацювання не лише на обслуговування підприємницького загалу, а й решти громадян [5].

Вищенаведені підходи вже набули практичного розвитку в країнах ЄС. Налагоджено взаємовідносини між органами державної влади та населення, можливість громадян брати активну участь у прийнятті управлінських рішень за допомогою сучасних інформаційних технологій.

Крім того впроваджено інноваційні моделі адміністрування, такі, наприклад, як: модель «САРАМ» — для оцінювання якості роботи місцевих органів влади, що визнана інноваційною розробкою у сфері управління; модель «BSC» — оцінка діяльності за допомогою системи збалансованих показників; модель «EFQM» — для проведення самооцінки ефективності управлінських рішень в організаціях та інші.

Також, сучасні можливості інформаційних мереж дозволяють впроваджувати та розвивати різноманітні інноваційні технології краудсорсингу, а саме: краудвиробництво, тобто створення продукту, який має певну мережеву вагу, наприклад, рекламний або програмний продукти тощо; краудголосування, що передбачає просте голосування у мережах за різні варіанти рішень, що пропонуються суспільству, та дозволяє зробити остаточне рішення прогнозованим та очікуваним суспільством; краудстормінг, який передбачає коментування економічних, політичних, соціальних проектів експертами, всебічну професійну оцінку та генерацію ідей щодо удосконалення управлінських рішень [6].

Отже, запропоновані підходи до інноваційних управлінських технологій в системі електронного уряду дозволяють покращити взаємодію державних органів, бізнесу і громадян на основі принципів організаційної єдності.

Електронне урядування здатне змінити сутність влади, зробити її прозорою та підконтрольною громадськості, створює умови для нормального розвитку бізнесу, покращення інвестиційного клімату, зростання економіки і забезпечить реальну участь громадян у політичних процесах.

Відносно перспективи введення електронного управління в Україні, в такому випадку, слід виділити, що певні компоненти електронного уряду вже діють. Але

доречно зауважити, що запровадження електронного урядування — це масштабний і довгостроковий проект. Створення інформаційної мережної інфраструктури держави повинно супроводжуватися «реінжинірингом» (тобто інформаційною перебудовою) усієї системи управлінських процесів, що, насправді, означає подолання стереотипів бюрократичної культури. Цілком можливо, що реалізації Концепції буде сприяти адміністративна реформа, ціль якої — модернізація системи електронного уряду. Як наслідок, реалізація до 2020 р. визначених завдань щодо розвитку електронного урядування забезпечить, насамперед, прозорість роботи державного апарату, знизить, якщо не ліквідує, залежність особи від свавілля чиновника, а отже, буде ефективним засобом попередження корупції. В такому випадку, вдасться досягнути стимулювання соціально-економічного розвитку в Україні та покращення інвестиційного клімату загалом.

1. Про доступ до публічної інформації: Закон України. Офіційний вісник України. 2011. № 10. С. 446. URL: <http://www.worldbank.org/egov/>; 2. Про Стратегію сталого розвитку «Україна — 2020»: Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>; 3. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>; 4. Демкова М. Електронне урядування — запорука прозорості та ефективності влади. URL: <http://www.Justinian.com.ua/article.php?id=2614>; 5. Иванов В.В., Коробова А.Н. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий. М.: ИНФРА, 2012. 383с.; 6. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. URL: <http://www.dki.org.ua>

УДК: 005.336:658.5(045)
DOI: 10.36919/2312-7812.1.2020.76

А.І. Щебель

МОНІТОРИНГ І РЕГУЛЮВАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ ЩОДО РЕАЛІЗАЦІЇ ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

Розвиток будь-якого суб'єкта господарювання залежить від його потенціалу. Потенціал підприємства є системою можливостей досягнення цілей розвитку в межах функцій, що визначені структурою підприємства. Рівень потенціалів підприємства залежить від рівня розвитку функціональної структури підприємства. Слід визнати, що, незалежно від виду діяльності підприємств, форми їх власності, а також розміру, є певні компоненти потенціалу підприємств, які є спільними для усіх суб'єктів господарювання. Є також такі, що властиві виключно конкретним підприємствам. Ця різниця у потенціалах значною мірою визначає вектори та інтенсивність розвитку підприємств, їх конкурентоспроможність. Управління потенціалом підприємства передбачає: визначення цілей формування потенціалу підприємства з урахуванням факторів внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства; організування заходів з формування потенціалу підприємства; мотивування працівників до реалізації встановлених завдань в межах визначених на попередньому етапі заходів; контролювання процесу формування потенціалу підприємства; регулювання процесу формування потенціалу підприємства. Дана стаття висвітлює особливості реалізації саме цих двох останніх етапів управління потенціалом