

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПОСЛУГ Е-УРЯДУВАННЯ У ВІННИЦІ

С. В. Липова, Т. Л. Мазуркевич, Л. А. Ковальська

Анотація. У статті висвітлено питання впровадження е-урядування за прикладом країн зарубіжжя, враховуючи досвід реалізації електронного урядування в обласних центрах України. Розглянуто можливості інформаційно-комунікаційних технологій, які використовуються в повсякденному житті вінничан, муніципальному управлінні, житлово-комунальному господарстві, системах охорони здоров'я та освіти. Особливу увагу в системі електронного урядування на регіональному рівні приділяють впровадженню муніципальної картки. З'ясовано можливості муніципальної картки, як ідентифікатора мешканця обласного центру, визначено комплекс послуг для вирішення поточних питань громадянина.

Ключові слова: е-урядування, інформаційно-комунікаційні технології, муніципальна картка вінничанина.

Актуальність проблеми. Впродовж останніх років в системі управління та соціальних комунікацій набуває розвитку електронне урядування і його окремі функції. Електронне урядування це сучасний спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі *Internet*. Такий спосіб забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу, робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадян, юридичних осіб, неурядових організацій з органами влади та управління. На сьогодні це потреба часу, яке відповідає запитам громадян і дозволяє отримати адміністративні послуги в зручному форматі та в потрібний час. Складовою електронного урядування є інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання.

Е-урядування отримало розвиток в країнах зарубіжжя, серед яких лідерами в системі надання електронних послуг є Австралія, Франція, ОАЕ. В Україні електронне урядування впроваджується поетапно, перші успіхи відмічено в містах Харків, Вінниця, Львів, Чернівці, Івано-Франківськ, Київ, Луцьк, Ніжин, Суми та інші. На сьогодні потрібно врахувати всі отримані досягнення і результати впровадження системи урядування через інформаційно-комунікаційні технології, виробити перелік перспективних напрямів співпраці та надання послуг громадянам враховуючи їх потреби та рівень розвитку громадянського суспільства і господарства.

Аналіз основних досліджень та публікацій дозволяє зробити висновок про своєчасне теоретичне осмислення питань нових форм урядування та визначити основні напрями розвитку системи надання послуг. На сьогодні проблема електронного урядування перейшла в площину адміністрування взаємодії органів влади та громадян і вивчення інформаційно-комунікаційних технологій забезпечення такої співпраці. Аналізу комунікативної діяльності державного службовця, електронної держави і ефективності урядування присвячено праці Барікова А. А., Драгомирецької Н. М., Семчук І. В., Мазур В. Г. та інших [1–3]. Функціональні можливості електронного урядування та їх перспективи потребують вивчення у міждисциплінарній площині з акцентом на інформаційних системах управління, нових форм співпраці органів та суспільства.

Мета дослідження – простежити впровадження електронного урядування, функційні можливості картки вінничанина в системі місцевого електронного урядування і перспективи його подальшого розвитку.

Виклад основного матеріалу. Сьогодні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) все ширше використовуються в повсякденному житті вінничан, муніципальному управлінні, житлово-комунальному господарстві, системах охорони здоров'я та освіти. З кожним роком мешканці міста все більше віддають перевагу використанню ІКТ для направлення звернень до муніципалітету, ознайомлення з роботою органів влади, повідомлення про виявлення аварійних ситуацій та інших проблемних питань побуту [5].

Утвердилося бачення, що електронне урядування є таким способом організації державної влади, яке за допомогою локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій. Завдання зі створення електронного урядування останніми роками ставлять перед собою різні країни світу. В Україні така необхідність усвідомлена і поступово вирішується шляхом впровадження системи електронного документообігу та надання окремих послуг громадянам.

Реформування системи публічного управління в Україні передбачає досягнення більшої ефективності, гнучкості, прозорості зв'язків держави з громадянами – споживачами послуг. У свідомості громадян поступово відбулася революція у поглядах на державу як надавача послуг. Електронний сервісний підхід презентує державу в якості організації зорієнтованої на надання послуг громадянам. В нових інформаційних умовах стратегічні функції державного управління залишаються у відомстві державного апарату, а функції обслуговування передаються до комерційних і комунальних структур [5].

У процесі реформування державного апарату відбулося усвідомлення непомірної вартості і громіздкості держави, надлишкової чисельності держапарату та зростає ефективність структур громадянського суспільства. Державний апарат зберігає ознаки раціональності, орієнтації на формалізовані процедури, прозорість, чіткість, підзвітність суспільству. Поступово в систему обігу увійшло нове визначення публічного управління – *належного врядування (good governance)*, головна ідея якого пов'язана з проблемою самоорганізації суспільства з метою гарантування рівності можливостей та соціальної, економічної справедливості для всіх громадян [1].

Виходячи з досвіду електронного урядування і процесу реорганізації системи надання послуг виділяють окремі етапи створення е-урядування.

Перший етап іменують як *електронне управління (e-управління) / e-Governance, «онлайнний уряд» («Government-on-line» (GOL))*. Управління здійснюється на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій. Реалізується можливість впровадження засобів обчислювальної техніки на робочі місця державних і муніципальних службовців; розвиток електронної інфраструктури державного і муніципального управління. В результаті відбувається автоматизація частини адміністративно-управлінської діяльності [6].

Наступний етап розвитку – *електронний уряд «Electronic Government» або «e-Government»*, в якому відбувається інформаційна взаємодія органів публічної влади і суспільства з використанням ІКТ. Приходить «мережевий» етап трансформації інформаційного суспільства, для якого властиве реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх ефективності та відповідальності, введення децентралізації та елементів ринкових відносин, покращення управління ресурсами. В результаті відбуваються зміни адміністративних (скорочення чисельності держапарату та внутрішніх нормативних документів; впровадження адміністративних регламентів та стандартів якості) та технологічних (застосування інформаційних технологій в забезпеченні державного управління) складових урядування [6].

Далі *електронне урядування «e-governing»*, суть якого полягає у взаємодії різних суб'єктів (громадян, бізнес структур і урядових установ) на місцевому, регіональному і глобальному рівнях. Тут можливе максимальне об'єднання двох компонентів «електронний уряд» та «електронна демократія», що призводить до вдосконалення взаємодії всього суспільства в процесах ухвалення державних рішень, державного регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг [6].

Впровадження нових адміністративних функцій вимагає підвищення безпеки інфраструктури е-урядування (застосування електронних підписів і сертифікатів, смарт-карт; спеціальні веб-портали, які б дозволили громадянам переходити від однієї служби до іншої без необхідності знову посвідчувати свою особу). Пропоновані

інформацію і послуги доцільно тематично згрупувати за життєвими ситуаціями або за конкретними галузями і в такому вигляді надавати громадянам.

З позиції управління соціальними системами можна запропонувати визначення інформаційної системи «електронний уряд» як системи збору, впровадження, пошуку, обробки, збереження та надання на вимогу користувача згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів, покликаної забезпечити надання державними органами всіх гілок влади численних послуг бізнесу та всім категоріям громадян, а також інформування громадян про роботу державних органів. Окрім загальнодержавного виділяється регіональний рівень електронного урядування, який особливо актуальним є сьогодні в умовах децентралізації та реформування системи місцевого самоврядування. Така організація роботи дозволить налагодити діалог між органами влади та громадянами, зробить її прозорою та допоможе уникнути проявів корупції на місцях.

Серед всього загалу позитивних нововведень на регіональному рівні, система електронного урядування передбачає впровадження муніципальної картки вінничанина, збільшення кількості *on-line* послуг для громадян, створення на сайті міської ради системи опитування з актуальних питань та інше. Реалізація такої програми дозволить оперативної, якісно та на європейському рівні надавати адміністративні і соціальні послуги вінничанам тощо. У цьому напрямі ще 13 січня 2011 року прийнято Закон України «Про доступ до публічної інформації», що заклав основу для створення в Україні ефективної системи е-урядування та нових стандартів відкритості влади [6].

Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки спрямована на запровадження технологій електронного урядування та електронної демократії в діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Вінницької області, а також вирішення завдань переходу до орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися, поповнювати їх та обмінюватися ними, передбачає можливість для кожної людини повною мірою реалізовувати свій потенціал, сприяти суспільному розвитку, забезпечуючи при цьому підвищення якості життєдіяльності [4]. Програма визначає комплекс пріоритетних завдань з телекомунікаційного та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування області для забезпечення інформаційних потреб громадян, суспільства та держави, сприяння соціально-економічному розвитку регіону шляхом запровадження сучасних та перспективних інформаційних технологій в усі сфери життєдіяльності регіону. Слід відзначити, що відповідні регіональні програми розвитку електронного урядування також були розроблені і затверджені у Одеській, Львівській, Київській та Волинській областях.

Особливу увагу в системі електронного урядування на регіональному рівні приділяють впровадженню муніципальної картки. Так, іменна багатофункціональна електронна пластикова муніципальна картка є матеріальним носієм персональних даних утримувача картки і підтримує додатки, пов'язані з наданням і обліком заходів соціальної підтримки та інших інформаційних сервісів і послуг. Зокрема, до функційних можливостей «Муніципальної картки Вінничанина» можна віднести такі сфери надання послуг: Ідентифікація користувача: доступ до соціально-адміністративних послуг. учнівський (студентський) квиток. медична картка пацієнта. Безготівкова оплата послуг (муніципальний транспорт, паркування, інше). Дисконтна соціальна картка. Туристичний додаток. Контроль доступу (установи, школи, ЗВО, інше) [5].

В межах реалізації програми муніципальної картки розроблено мету і основні завдання в системі надання адміністративних послуг, встановлено види, визначено можливості та функційне навантаження картки. У проектній документації вказано, що *метою впровадження проекту «Муніципальної картки» є:*

- утвердження міста Вінниці як передового міста в галузі електронного урядування;
- утвердження бренду «місто Вінниця» та належність до нього його мешканців;
- «Муніципальна картка» – підвищення статусності мешканців міста;

- задоволення потреб мешканців міста у гарантуванні надання пільг;
- розвиток інфраструктури надання муніципальних та комерційних послуг населенню в різних сферах;
- побудова орієнтованого на інтереси людей відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного ресурсу міста [5].

Окремої уваги заслуговує розгляд можливостей картки, як ідентифікатора мешканця обласного центру, передбачення комплексу послуг для вирішення поточних питань громадянина. *Використання «Муніципальної картки» забезпечує можливість:*

- запровадження в торгово-сервісній мережі соціальної дисконтної програми для власників персоніфікованої «Муніципальної картки»;
- створення системи безготівкової електронної сплати за проїзд в муніципальному транспорті;
- забезпечення обліку проїзду в міському громадському транспорті;
- системний облік користувачів різних послуг;
- можливість здійснення чіткого планування надання послуг;
- інтеграція з різними інформаційними системами міста (медична картка, учнівський квиток тощо);
- підґрунтя для інших похідних проектів з використанням електронної картки (паркування, ліфти, тощо);
- реалізація різних програм мотивації, лояльності та ін.
- «Муніципальна картка» може використовуватися на комерційній основі, наприклад, як перепустка до комерційних організацій, торговельних та розважальних закладів, для надання їй власнику різних видів пільг [5].

Виходячи з цього можна сказати, що «Муніципальна картка» – це багатофункціональний інструмент, який дозволяє персоніфікувати громадянина, як користувача різних видів соціальної підтримки, послуг та сервісів.

Окремо розроблено муніципальні картки різного виду, щоб уникнути громіздкості інформації, щоб точно визначити потребу послуг та державної підтримки, врахувати вікові та соціальні особливості користувача. Зокрема можна виділити такі *види «Муніципальної картки».*

Пільгова картка – для осіб, що користуються пільгами, з прив'язкою до бази даних отримання пільг та субсидій з можливістю використання як дисконтної картки, електронного проїзного, медичної картки, тощо:

- учнівська (для учнів загальноосвітніх шкіл, з можливістю використання в якості учнівського квитка, засобу доступу в шкільний заклад, облік харчування, тощо);
- студентська (для студентів закладів освіти III-IV рівня акредитації, з можливістю використання за домовленістю із закладом в якості студентського квитка, засобу доступу);
- пенсійна;
- соціальна.

Картка мешканця міста – персоніфікована або не персоніфікована видається за бажанням будь-якій особі (з різним набором функцій: е-квиток, ідентифікатор, паркувальна, тощо).

Туристична картка – може реалізовуватись як туристичний сувенір, але зі збереженням всіх функцій оплати проїзду та дисконтів в торгово-сервісній мережі, з нанесенням видатних пам'яток міста, та за бажанням зображення фото та персональних даних гостя (відвідувача, туриста) міста [5].

Наступним кроком впровадження муніципальної картки після видової ідентифікації є визначення за окремою особою функціональності картки, враховуючи всю персональну інформацію та відповідні потреби громадянина. Тому *функціональність карток* можна поділити на такі групи:

I. Картка ідентифікації наявності пільг: «Муніципальна картка» служить засобом підтвердження право на пільгу у громадському транспорті, медичних установах, комунальних підприємствах та інших організаціях. Зручність полягає в тому, що всі доступні пільги, ідентифікуються одним документом – муніципальною картою;

- власникам «Муніципальної картки» надається можливість використовувати повний комплекс сервісів, пов'язаних з соціальним захистом.

II. Дисконтна картка: «Муніципальна картка» виступає засобом накопичення знижок і бонусів, тобто є дисконтною карткою власника. Нарахування бонусів і накопичення знижок здійснюється при використанні картки всередині дисконтної мережі. Скористатися знижками і бонусами можна в партнерських точках.

- власники «Муніципальних карток» автоматично стають учасниками міських програм лояльності.

III. Картка оплати проїзду («е-квиток»): «Муніципальна картка» є універсальним проїзним квитком, яка надає можливість оплачувати проїзд або підтверджувати право на діючі пільги у всіх видах громадського транспорту.

IV. Медична картка: Засіб доступу до медичної інформації про власника (група крові, резус-фактор, хронічні хвороби), що є дуже важливим фактором при наданні оперативної медичної допомоги.

V. Платіжна картка: З її допомогою можливо зручно і безпечно здійснювати безготівкові платежі за товари і послуги у всіх партнерських точках. Високий ступінь захисту запобігає несанкціонованому доступу до рахунку власника картки.

VI. Дуальна картка: В основі створення даної картки лежать два чіпи – *Mifare i HCMEP*. Функціональність *Mifare* полягає в обслуговуванні системи електронної оплати проїзду, а саме поповненням карток та валідацією коштів. *HCMEP* – дозволяє нараховувати соціальні виплати (пенсії, субсидії) на картку і використовувати їх за умови відсутності коштів на чіпові *Mifare* [4].

Персоналізована картка «Муніципальна картка вінничанина» у формі безконтактної смарткартки, яка містить персональні дані пасажирів (в тому числі нанесені на неї у графічному вигляді), і може використовуватися як носій електронного квитка та для інших послуг муніципалітету. Можлива візуальна інформація: назва категорії користувача для якої призначена картка, ПІБ особи, яка отримала картку, фото, номер картки, зона дії картки, QR-код, штрих-код, телефон центру підтримки, адреса Вебпорталу, інше.

В напрямі реалізації даного перспективного і прогресивного проекту, Вінницька міська рада ухвалила рішення «Про впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському електричному та автомобільному транспорті загального користування у м. Вінниці» наприкінці червня 2018 року. Підготовка до впровадження е-квитка почалась ще у 2014 році зі створення комунального підприємства Вінницякартсервіс, яке повністю адмініструє впровадження нової системи. Це рішення стосується лиш впровадження єдиної системи оплати проїзду в комунальному транспорті. Процес реформування та вдосконалення муніципального транспорту на сьогоднішній день триває [4].

Але багато можливостей муніципальної картки залишаються проектом з об'єктивних чи суб'єктивних причин. Реалізація всього комплексу запланованого передбачає узагальнення всіх персональних даних мешканців міста, створення новітніх баз даних персональної інформації, дотримання конституційних прав громадянина конфіденційності, встановлення системи захисту інформації та безпеки громадянина. Окремої уваги потребує матеріально-технічне оснащення (засоби зчитування інформації у транспорті чи громадських місцях), навчання персоналу та громадян-користувачів, оновлення засобів користування громадян та узагальнення пропонованої інформації.

Висновки. Розвиток громадянського суспільства залежить від сучасної системи електронного урядування та управлінських рішень, які відповідають європейським стандартам. Управлінські рішення повинні бути максимально прозорими і орієнтованими на задоволення потреб мешканців. Вони повинні бути прогресивними, орієнтованими на результат сьогодні та на майбутнє – вирішувати сьогоднішні проблеми із врахуванням наслідків ухвалених рішень для розвитку майбутнього покоління. Важливим чинником управлінської співпраці та адекватного урядування є орієнтація на успішні європейські стандарти якості життя, якісне надання послуг та розвиток систем життєзабезпечення. В цьому напрямі повноцінна реалізація проекту «Муніципальна Картка Вінничанина»

дозволить перейти на новий рівень електронного урядування. Впровадження подібних проектів в країнах Європи засвідчили успішність та зумовлюють консолідацію регіонального рівня до загальноєвропейських стандартів.

Анотація. В статті освещены вопросы внедрения е-управления по примеру стран зарубежья, учитывая опыт реализации электронного правительства в областных центрах Украины. Рассмотрены возможности информационно-коммуникационных технологий, которые используются в повседневной жизни винничан, муниципальном управлении, жилищно-коммунальном хозяйстве, системах здравоохранения и образования. Особое внимание в системе электронного управления на региональном уровне уделяют внедрению муниципальной карточки. Выяснено возможности муниципальной карточки, как идентификатора жителя областного центра, определен комплекс услуг для решения текущих вопросов гражданина.

Ключевые слова: е-управление, информационно-коммуникационные технологии, муниципальная карта винничанина.

Abstract. The article highlights the issues of e-government implementation following the example of foreign countries, taking into account the experience of implementing e-government in the regional centers of Ukraine. The possibilities of information and communication technologies, which are used in everyday life in Vinnitsa, municipal administration, housing and utilities, health care systems and education, are considered. Particular attention in the e-government at the regional level is given to the introduction of the municipal card. The possibilities of the municipal card, as an identifier for a resident of the regional center, have been clarified; a set of services has been defined for solving current issues of a citizen.

Key words: e-government, information and communication technology, municipal map of Vinnichanin.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування. Київ : Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
2. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця. Одеса : Асторопринт, 2005. 280 с.
3. Семчук І. В., Мазур В. Г. Електронне управління в органах місцевої влади: стан і шляхи вдосконалення. *Теорія та практика державного управління: Зб. наук. пр.* 2013. Вип. 2. С. 106–112.
4. Програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки № 37 від 11.02.2016. URL : https://vinrada.gov.ua/perelik_dovgostrokovih_program.html
5. Програма розвитку електронного урядування на 2015-2017 роки. Від 23.01.2015 № 1989. URL : <http://www.vmr.gov.ua/Docs/CityCouncilDecisions/2015/%E2%84%961989%2023-01-2015%20%D0%9F%D1%80%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>
6. Погребняк І. Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування URL : <http://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/Pogrebnyak7.pdf>

УДК 025.45:316.77:004

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ БІБЛІОТЕКИ В ЕПОХУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

М. В. Таєнчук, Г. Є. Ковальський

Анотація. У статті проаналізовано функцію соціальної комунікації бібліотек в умовах цифровізації інформаційного суспільства. Показано світовий та вітчизняний досвід створення електронних бібліотек з метою виходу на глобальний рівень. З'ясовано, що європейська модель з розподіленою бібліотечною системою є більш стійкою, надійною і захищеною. Натомість американська модель централізованої колекції дає можливість створення більш якісних метаданих, тут присутня більш суворі уніфікація і гармонізація форматів метаданих і самих електронних ресурсів. Висловлено завдання сучасних бібліотечних установ – створення електронних віртуальних бібліотек за принципом інформаційних шлюзів. Визначено соціально-комунікаційне призначення бібліотек в умовах цифрової економіки, місце бібліотечних установ в соціальній структурі громади.

Ключові слова: цифровізація, бібліотека, соціальна комунікація, цифрова бібліотека, інформаційно-бібліотечний простір.

Інформаційна доба генерує нові формати духовного розвитку людини оформлені у відповідні запити на конкретні види інформації. Цифровізація проявляється створенням нових сегментів соціальної взаємодії, розвитком інформаційних баз й ускладненням