

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

*Укладач – професор кафедри публічного управління та адміністрування,
д. держ. упр., доцент В. П. Писаренко*

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» складена відповідно до освітньо-професійної програми ЗВО СВО спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є закономірності й процеси формування та прийняття управлінських рішень із застосуванням технологій електронного урядування.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення навчальної дисципліни професійної підготовки вибіркової частини базується на знаннях отриманих при вивченні дисциплін «Служба в органах місцевого самоврядування», «Теорія державного управління», «Фінанси, гроші та кредит», «Інформаційні системи в управлінні», вивчається паралельно з навчальною дисципліною «Проектне фінансування», є базою для вивчення навчальної дисципліни «Організація місцевого самоврядування»,

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є формування комплексу професійної компетентності здобувачів вищої освіти щодо системи електронного урядування з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості державних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби; ознайомлення з електронним урядуванням на місцевому рівні, основними поняттями цього курсу, нормативно-правовою базою з питань електронного урядування та надання управлінських послуг на місцевому рівні, сутністю, принципами, функціями, етапами впровадження та основними проблемами, пов'язаними з цим процесом.

1.2. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є

- формування сучасних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок з електронного урядування та надання управлінських послуг населенню на місцевому рівні, налагодження ефективних комунікацій з метою кращої підготовки до співробітництва та взаємодії в інформаційному суспільстві та суспільстві знань;
- формування навичок самостійної роботи з традиційною літературою та джерелами в Інтернеті;
- розвиток логічного та аналітичного мислення;
- вироблення вміння застосовувати у професійній діяльності основні методи і принципи електронного урядування;
- придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування на місцевому рівні;

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні елементи компетентності:

знання

- про чинне законодавство, що регламентує функціонування електронного урядування;
- методології проектування, впровадження та наповнення компонент електронного уряду на різних рівнях публічного управління;
- про умови професійної діяльності, виходячи з вимог чинного законодавства та з врахуванням зарубіжного досвіду;
- технології критичного аналізу, оцінювання та синтезу складних ідей та прийняття стратегічних рішень на основі цих процесів;
- про теоретичні засади щодо надання консультативної допомоги громадянам, представникам органів влади, громадських організацій з питань впровадження

демократичного урядування, які відносяться до власної компетенції з використанням технологій електронного урядування та інформаційно-комунікаційної взаємодії;

- про інструментарій електронного урядування щодо ведення електронного документообігу;

- про інструментарій електронного урядування щодо здійснення репрезентування органів публічного управління в засобах інформації, різних інституціях громадянського суспільства;

- про інструментарій забезпечення ефективного виконання завдань діяльності за технологією електронного урядування;

- про інструментарій аналізу публічних процесів, адміністративних систем, методів та критеріїв оцінювання за технологією електронного урядування.

вміння:

- організовувати діяльність органу публічного управління із застосуванням підходів електронного урядування;

- оцінювати стан і розробляти напрями поліпшення технологічних складових електронного уряду;

- здійснювати організацію та розробку заходів щодо запровадження електронного урядування на місцевому рівні;

- запроваджувати раціональні форми організації праці за допомогою інформаційних технологій;

- використовувати пошукові системи ЄС, України та світу для збору інформації з метою підготовки програмних документів, управлінських європейської інтеграції, та аналізу відповідності проектів нормативно-правових актів України праву ЄС;

- розробляти та організовувати заходи щодо орієнтації та вибору доцільних інструментів електронного урядування щодо стану політичної системи країни, реалізації конституційних прав людини тощо;

- готувати аналітичні довідки, пропозиції, доповіді із застосуванням інструментів електронного урядування.

способи мислення:

- теоретичне мислення – полягає у пізнанні законів, правил; відображає істотне в явищах, об'єктах, зв'язках між ними на рівні закономірностей і тенденцій;

- абстрактне (словесно-логічне) мислення – відбувається з опорою на поняття, судження, з допомогою логіки, не використовуючи емпіричних даних. Головна особливість абстрактного мислення – це оперування абстрактними поняттями і на їх підставі створення нових абстракцій за допомогою логічних методів аналізу, синтезу, узагальнення тощо;

- аналітичне мислення – вид мислення, який розгорнутий у часі, має чітко виражені етапи, достатньою мірою усвідомлені суб'єктом;

- пропонування міркувань – низки пов'язаних суджень, спрямованих на те, щоб з'ясувати істинність якої-небудь думки у сфері технологічних процесів, доведення її або заперечення;

- репродуктивне мислення – забезпечує розв'язання задачі, спираючись на відтворення вже відомих студентів способів. Нове завдання співвідноситься з уже відомою схемою розв'язання. Незважаючи на це, репродуктивне мислення завжди потребує виявлення певного рівня самостійності.

професійні, світоглядні і громадянські якості:

- здатність вчитися, здобувати нові знання, у тому числі в сфері, відмінній від професії;

- здатність використовувати знання, вміння та навички для теоретичного та практичного освоєння проблем і перспектив управлінської діяльності та планувати, організовувати, реалізовувати, презентувати відповідні наукові дослідження;

- розуміння економічної та соціальної доцільності впровадження інформаційних систем у практичній діяльності при прийнятті виважених та ефективних управлінських рішень;
 - ґрунтовні знання класичного та сучасного наукового інструментарію дослідження соціально-економічних явищ та процесів у сфері державного управління;
 - здатність організовувати та проводити управлінські дослідження при обґрунтуванні вибору інформаційних систем;
 - здатність застосовувати одержані знання з різних предметних сфер публічного управління для дослідження ефективності впровадження інформаційних систем в управлінській діяльності;
 - здатність формувати ефективну сучасну систему управління персоналом, в тому числі на основі автоматизованих інформаційних систем управління персоналом;
 - здатність критично оцінювати й переосмислювати накопичений досвід.
- морально-етичні цінності:*
- формувати вміння висловлювати власну думку та поважати й обговорювати думки опонентів;
 - вміння розпізнавати суб'єктивні та об'єктивні труднощі при автоматизації управлінських процесів та організовувати їх подолання згідно структури управління;
 - розвивати почуття відповідальності за свій вибір та наслідки вчинків;
 - виховувати самостійність при прийнятті рішень, волю, моральність;
 - усвідомлення колективної та власної відповідальності за результати дій;
 - дотримання етики ділового спілкування;
 - здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ЄКТС.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Приклади та цілі електронного уряду

Електронне урядування: поняття, сутність, актуальність, та мотивація запровадження та функціонування. Поняття, принципи та інформаційно-технологічні аспекти електронного урядування. Основні принципи і методи роботи е-урядування. Складові електронного уряду: інформаційні системи «Звернення громадян», «Засідання», «Підтримка взаємодії органів державної влади з Верховною Радою», «Картка», «Електронне міністерство», «Діти», «Медична картка» тощо.

Тема 2. Вимоги, підходи та організаційно-технічні концепції впровадження електронного уряду

Методологія проектування, впровадження та наповнення компонент електронного уряду на різних рівнях державного управління Нормативно-правове та організаційне забезпечення впровадження електронного уряду Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державного управління і місцевого самоврядування в рамках функціонування інформаційної системи «Електронний уряд».

Тема 3. Системно-технічні базові служби електронного урядування

Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління. Моделі опису архітектури електронного уряду. Проблеми цифрової нерівності в контексті побудови е-уряду. Шляхи подолання цифрової в Україні та світі.

Тема 4. Віртуальна міська рада та портали надання послуг

Портали – основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні. Портالي органів публічної адміністрації: актуалізація, контент, інтерфейс, дизайн. Геоінформаційні системи в електронному урядуванні. Електронні державні закупівлі. Системи електронного документообігу. Електронний цифровий підпис.

Тема 5. Електронні управлінські послуги

Поняття та характеристика публічних послуг. Електронні адміністративні послуги. Класифікація послуг за критеріями «інтерактивність – глибина автоматизації». Моделювання процесів надання публічних послуг. Розроблення та реалізація електронних послуг і регламентів у контексті електронного урядування. Досвід країн – членів Європейського Союзу в наданні електронних публічних послуг. Досвід інших країн у впровадженні електронних публічних послуг (США, Канади, Китаю тощо).

Тема 6. Міжорганізаційні процеси

Міжорганізаційні відносини: поняття і сутність. Види й форми міжорганізаційних зв'язків. Конструктивні та деструктивні, соціально ухвалені та не ухвалені міжорганізаційні відносини. Вплив конкуренції, інтеграції та кооперації на міжорганізаційні зв'язки. Культура міжорганізаційних відносин: критерії, показники, методи визначення її рівня. Тенденції розвитку міжорганізаційних відносин. Особливості та види регулювання міжорганізаційних відносин. Особливості інституційного та неінституційного регулювання міжорганізаційних взаємодій. Роль держави в регулюванні міжорганізаційних відносин. Роль традицій, норм, громадської думки в регулюванні міжорганізаційних взаємодій. Соціологічне забезпечення регулювання відносин між організаціями. Технології e-government у забезпеченні міжорганізаційних процесів.

Тема 7. Процеси формування думки та волевиявлення

Громадська думка: поняття і сутність. Суспільна свідомість: поняття і сутність. Типи складових суспільної свідомості. Суспільні настрої. Масова комунікація як різновид масового спілкування людей. Організована масова комунікація. Роль електронного урядування у забезпеченні процесів формування думки та волевиявлення як новітнього каналу масової комунікації. Застосування технології e-government у конкретно-соціологічних дослідженнях

Тема 8. Галузі електронної демократії

Сутність електронної демократії та її основні складові. Е-участь, е-охоплення, е-включення, е-демократія. Електронна участь громадян у процесі прийняття державних рішень. Зарубіжний досвід розвитку електронної демократії.

3. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А. В. Данилин. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 336 с.
2. Клименко І. В. Технології електронного урядування / І. В. Клименко, К. О. Линьок. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
3. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу : [навч. посіб.] / О. Матвієнко, М. Цивін. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 112 с.
4. Шевчук О. Б. Електронний уряд / О. Б. Шевчук, О. П. Голобуцький. – К. : Атлант UMS, 2002. – 173 с

Допоміжна

5. Денисова И. П. Социальная политика : [учеб.] / И. П. Денисова, Л. Р. Клиновенко. – М. : Феникс, 2009. – 352 с.
6. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : [навч. посіб.] / А. Н. Діденко. – [2-ге вид., перероб. і доп.] – К. : Либідь, 2000. – 384 с.
7. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез [та ін.] ; [пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гомма]. – К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.
8. Інформатизація управління соціальними системами: Орг.-правові питання теорії та практики : [навч. посіб.] / В. Д. Павловський, Р. А. Калюжний, В. С. Цимбалюк та ін. ; за

заг. ред. М. Я. Швеця, Р. А. Калюжного. – К. : МАУП, 2003. – 336 с.

9. Агармизян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства [Электронный ресурс] / И. Агармизян. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>. – Назва з титул. екрану.

10. Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия [Электронный ресурс] / И. А. Василенко. – Режим доступа : http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Vasil/index.php. – Назва з титул. екрану.

11. Глосарій термінів Європейського Союзу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise_policy. – Назва з титул. екрану.

12. Данилин А. В. Технологии интеграции государственных информационных систем и организации межведомственного взаимодействия [Электронный ресурс] / А. В. Данилин. – Режим доступа <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/integration.doc>. – Назва з титул. екрану.

13. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.pravo.org.ua/files/administr/Konceptsiya_reform_pabl_admin_2.doc. – Назва з титул. екрану.

14. Концепція формування та функціонування інтегрованої інформаційно-аналітичної системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.stc.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

15. Корнєєва Т. Відкритість української влади як системний функціональний феномен у сфері управління [Електронний ресурс] / Т. Корнєєва. – Режим доступу : <http://www.isu.org.ua>. – Назва з титул. екрану.

16. Несторенко О. Інформаційне суспільство, електронна Україна та геоінформаційні технології [Електронний ресурс] / О. Несторенко. – Режим доступу : http://www.ecomm.kiev.ua/gis/gis_usage. – Назва з титул. екрану.

17. Примеры внедрения: использование информационных технологий в процессе государственного управления. Опыт стран СНГ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/government/casestudies/cis.asp>. – Назва з титул. екрану.

18. Примеры внедрения: использование информационных технологий в процессе государственного управления. Опыт зарубежных стран [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.microsoft.com/rus/government/casestudies/foreing.asp>. – Назва з титул. екрану.

19. Про електронний цифровий підпис : Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.eukraine.org.ua/index.php?mod=pdpis>. – Назва з титул. екрану.

20. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://www.eukraine.org.ua/index.php?mod=doc_obig.

21. Про поліпшення картографічного забезпечення державних та інших потреб в Україні : Указ Президента України № 575/2001 від 01.08.2001 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

22. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року № 208 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eukraine.info/ukr/postanova.php>. – Назва з титул. екрану.

23. Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу : Постанова Кабінету Міністрів України № 680 від 26.05.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

24. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган : Постанова Кабінету Міністрів України № 1451 від 28.10.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

25. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами,

установами та організаціями державної форми власності : Постанова Кабінету Міністрів України №1452 від 28.10.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

26. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України № 1453 від 28.10.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

27. Про затвердження Порядку обов'язкової передачі документованої інформації : Постанова Кабінету Міністрів України № 1454 від 28.10.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

28. Про загальнодержавну програму «Електронна Україна» : Проект Закону України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.stc.gov.ua/data-storage/660/doc660.doc>.

29. Про створення електронної інформаційної системи "Електронний уряд України : Проект Постанови Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.stc.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

30. Реализация проектов электронного правительства. Мировой и отечественный опыт [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue19>. – Назва з титул. екрану.

31. Шматько О. Реализация ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до е-урядування» [Електронний ресурс] / О. Шматько. – Режим доступу : <http://dialog.lviv.ua/assets/Publichni-biblioteku>. – Назва з титул. екрану.

Інформаційні ресурси

32. Асамблея європейських регіонів. Офіційний веб-сайт. – Режим доступу : <http://www.aer.eu/en/home.html>. – Назва з титул. екрану.

33. Децентралізація підвищить конкурентоспроможність регіонів. Офіційний веб-сайт Фонду ефективного управління. – Режим доступу : http://ua.debaty.org/cms/decentralizatia_main. – Назва з титул. екрану.

34. Директива 1999/93/ЄС Європейського парламенту та Ради від 13.12.1999 р. «Про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/994_240. – Назва з титул. екрану.

35. Директива 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради від 20.05.1997 р. «Про захист прав споживачів в дистанційних картках» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.gipi.internews.ua>. – Назва з титул. екрану.

36. Директива 2000/31/ЄС від 08.06.2000 р. Концепція формування системи національних інформаційних ресурсів. – Режим доступу : <http://www.stc.gov.ua>. – Назва з титул. екрану.

37. Директива 2000/31/ЄС від 08.06.2000 р. «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.gipi.internews.ua/ukr/base/ukraine/e_signature/EU_Direct_%202000_31.pdf. – Назва з титул. екрану.

38. Директива 2000/46/ЄС від 18.09.2000 «Про відкриття і ведення діяльності установ – емітентів електронних грошей, а також здійснення розумного нагляду за цією діяльністю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.gipi.internews.ua/ukr/base/ukraine/e_signature/Direct_2000.46.C.pdf. – Назва з титул. екрану.

39. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.un.kiev.ua/ua/undp/arias/project.php?id=31>. – Назва з титул. екрану.

40. Інформаційні матеріали сайту «Електронна Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.e-ukraine.org.ua>. – Назва з титул. екрану.

41. Интернет-порталы органов государственной власти как ключевая составляющая «электронного правительства» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters /issue10.asp>. – Назва з титул. екрану.
42. ЛигаБизнесИнформ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.liga.net. – Назва з титул. екрану.
43. Нормативные акты Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.nau.kiev.ua. – Назва з титул. екрану.
44. Показатели раздела «Электронное Правительство – e-Government» для мониторинга инициативы ЕС «Электронная Европа – e-Europe» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/egovindicators.pdf. – Назва з титул. екрану.
45. Портал органа государственной власти [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/government/portal>. – Назва з титул. екрану.
46. Право. Украина [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.legal.cov.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html. – Назва з титул. екрану.
47. Ресурсний центр розвитку громадських організацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://issuu.com/gurtre/docs>. – Назва з титул. екрану.
48. Сервер Верховной Рады Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступу : [portal. Rada.gov.ua](http://portal.Rada.gov.ua). – Назва з титул. екрану.
49. Словник з регіональної політики / Офіційний сайт Інституту регіональних та євро інтеграційних досліджень «ЄвроРегіо Україна». – Режим доступу : <http://www.eru.org.ua/sndex.php?page=883>. – Назва з титул. екрану.
50. Украинское право [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.ukrpravo.com. – Назва з титул. екрану.