



Подільська  
Агенція  
Регіонального  
Розвитку



АСОЦІАЦІЯ  
ЕЛЕКТРОННИХ  
МІСТ УКРАЇНИ



ОПОРА ▲



СПІЛЬНИМИ  
ЗУСИЛЛЯМИ

# МОНІТОРИНГ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

[Електронний ресурс]

Моніторинг реалізований коаліцією неурядових організацій:  
ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів  
місцевого самоврядування «Міста електронного врядування «України»,  
ГО «Європейський діалог», Громадянська мережа «ОПОРА»

Вінниця 2015

**УДК 35.076:352**  
**М 77**  
**ББК 67.9(4Укр)301**

## **У к л а д а ч і:**

**Гречко Оксана Юріївна** – заступник директора Муніципально-громадського центру е-урядування, ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

**Каспрук Ігор Іванович** – директор ГО «Європейський діалог»

**Конотопцев Олег Сергійович** – доцент кафедри регіонального розвитку та місцевого самоврядування Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, к.держ.упр., доц.

**Левченко Олег Васильович** – виконавчий директор ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

**Науменко Тетяна Іванівна** – директор Муніципально-громадського центру електронного урядування, ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

**Серенок Артем Олексійович** – доцент кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, к.держ.упр.

**Яскевич Андрій Йосипович** – старший науковий співробітник Інституту проблем державного управління та місцевого самоврядування Національної академії державного управління при Президентові України.

**М 77** **Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] ; наук. ред. Андрій Яскевич – Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с.**

**ББК 67.9(4Укр)301**

РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО

## ЗМІСТ

Вступ.....	5
Мета, завдання, об'єкт та предмет дослідження.....	8
Методологія моніторингу .....	9
1. Етапи проведення дослідження.....	9
2. Формування вибірки.....	9
3. Критерії дослідження.....	13
Результати моніторингу ефективності впровадження інструментів електронного урядування в містах України.....	19
1. Результати дослідження офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування.....	21
2. Результати дослідження щодо запровадження та функціонування систем електронного документообігу.....	38
3. Результати оцінки організації діяльності центрів надання адміністративних послуг міст України.....	48
<i>Додаток 1. Показники категорії «Доступ до інформації».....</i>	<i>58</i>
<i>Додаток 2. Показники категорії «Зворотний зв'язок з громадськістю».....</i>	<i>65</i>
<i>Додаток 3. Показники категорії «Адміністративні послуги та доступ до публічної інформації».....</i>	<i>66</i>
<i>Додаток 4. Показники категорії «Зручність користування веб-сайтом».....</i>	<i>67</i>
<i>Додаток 5. Показники категорії «Оперативність оновлення інформації на сайті».....</i>	<i>68</i>
<i>Додаток 6. Показники «Оцінка системи внутрішнього електронного документообігу ОМС».....</i>	<i>69</i>
<i>Додаток 7. Показники «Оцінка організації діяльності центрів надання адміністративних послуг».....</i>	<i>71</i>
<i>Додаток 8. Загальний рейтинг веб-сайтів 100 найбільших міст України .....</i>	<i>72</i>
<i>Додаток 9. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки за показником «Доступ до інформації».....</i>	<i>75</i>
<i>Додаток 10. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки за показником «Зворотний зв'язок з громадськістю».....</i>	<i>78</i>
<i>Додаток 11. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки за показником «Адміністративні послуги та доступ до публічної інформації».....</i>	<i>79</i>
<i>Додаток 12. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки за показником «Зручність користування веб-сайтом».....</i>	<i>80</i>
<i>Додаток 13. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки за показником «Оперативність оновлення інформації на сайті».....</i>	<i>81</i>
<i>Додаток 14. Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки за загальним показником категорії «Система внутрішнього електронного</i>	

документообігу”.....	82
Додаток 15. Загальний рейтинг оцінки діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	83



## ВСТУП

В Україні, як і в більшості країн світу, процес впровадження електронного урядування є багатовекторним, тобто ініціюється як «згори» на рівні центральних органів виконавчої влади, так і «знизу» на рівні муніципалітетів. Багато міст вже мають конкретні напрацювання у цій сфері, що можуть бути поширеними в державі у якості кращих практик. Незважаючи на складну суспільно-політичну ситуацію в Україні, в органах місцевого самоврядування продовжуються модернізаційні процеси, більш широко та якісно використовуються інструменти електронного урядування, оновлюються офіційні веб-сайти міських рад, розробляються електронні приймальні мерів та депутатів, впроваджуються електронні послуги. Втім, цей процес все ще залишається хаотичним та нерівномірним. Як свідчить міжнародний досвід, комплексне та ефективне впровадження ІКТ в системі управління можливе лише за формування якісного державного управління у цій сфері. Менш з тим, ініціатива, яка йде від органів місцевого самоврядування, дуже важлива, оскільки засвідчує розуміння значимості та актуальності даних реформ з боку місцевих лідерів, допомагає напрацювати єдині муніципальні стандарти у сфері е-урядування, які згодом ляжуть в основу відповідних державних політик.

Активне використання інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування сприятиме розв'язанню багатьох проблем, зокрема:

- закритість та незрозумілість процесів прийняття рішень;
- високий рівень корупції;
- невідповідність якості надання послуг громадськості та бізнесу європейським стандартам;
- низький рівень довіри громадян до інститутів публічної влади;
- низький рівень зацікавленості та залученості громадян до процесів управління.

За результатами міжнародного оцінювання розвитку електронного урядування "United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want" (проводиться раз на два роки), Україна у 2014 р. посіла 87 місце серед 193 країн-членів Організації Об'єднаних Націй. У попередні роки результат був вищим – 68 місце у 2012 р. та 54 місце у 2010 р. Це не означає, що в Україні не докладаються зусилля для ефективного та якісного поширення інструментів е-урядування, це означає, що в інших державах ці процеси відбуваються динамічніше і більш комплексно. Безперечно, не можна не брати до уваги воєнні дії, що відбуваються в Україні, та затримують розвиток реформ. Цього року, зокрема, не вдалось включити до репрезентативної вибірки ста найбільших міст України 27 міських рад, оскільки вони знаходяться в зоні окупації та анексованого Криму. Багато міськвиконкомів у відповідях на інформаційні запити основною причиною зволікання щодо розвитку інформаційних технологій вказують низький рівень або відсутність фінансування. Втім, за останній рік варто відзначити низку прогресивних змін, що відбулись у сфері електронного урядування, як на державному, так і на місцевому рівнях. Зокрема, були створені публічні електронні реєстри, державний та муніципальні портали адміністративних послуг, введено в дію державний портал електронних звернень та електронних петицій тощо.

Протягом попередніх років неодноразово проводилося дослідження ефективності веб-сайтів обласних рад, міських рад обласних центрів та міських рад других за величиною міст України, зокрема:

- дослідження, проведені ГО «Інститут громадянського суспільства», об'єктами моніторингу були:

2008 р. – сайти обласних рад;

2009 р. – сайти міських рад обласних центрів;

2010 р. – сайти міських рад других за величиною міст України;

- «Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: рейтинг офіційних веб-сайтів міст обласного (республіканського) значення України – дослідження, проведене коаліцією громадських організацій (на чолі з ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи») за підтримки Агенції США з міжнародного розвитку USAID, Корпорації Виклики Тисячоліття (MCC) та Менеджмент Системс Інтернешл (MSI) (червень-липень 2009 р.);

- на початку 2013 року коаліцією громадських організацій на чолі з ГО «Подільська агенція регіонального розвитку» було проведено моніторинг ефективності впровадження системи електронного урядування в 100 найбільших містах України, в ході якого було проаналізовано рівень розвитку та ефективність використання таких двох інструментів електронного урядування, як офіційні веб-сайти та система електронного документообігу органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки.;

- у 2014 р. цією ж коаліцією громадських організацій було проведено повторний моніторинг, при цьому було проаналізовано не лише рівень розвитку офіційних веб-сайтів та системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування міст України, але й проведено оцінку організації діяльності центрів надання адміністративних послуг міст України. В результаті дослідження сформовано рейтинг міст по окремих показниках, виявлено типові проблеми та кращі практики впровадження інструментів електронного урядування, на основі результатів дослідження були сформовані публічні рекомендації щодо підвищення готовності органів місцевого самоврядування міст України до надання адміністративних послуг в електронному форматі;

- у 2013 Львівське представництво Громадської мережі ОПОРА ініціювало проведення моніторингу індексу публічності органів місцевого самоврядування, спрямованого на визначення рівня відкритості, прозорості та публічності муніципалітетів. У 2014 та 2015 рр. до вибірки увійшли всі обласні центри України, результати дослідження показали, що навіть трійка міст-лідерів (*Івано-Франківськ, Вінниця, Київ*) не можуть бути визнані як такі, що є публічними та мають лише задовільний рівень публічності з найвищим показником 71%.

Для даної коаліції громадських організацій це вже третій моніторинг ефективності впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в найбільших містах України. Цього року предметом аналізу стали знову ж таки офіційні веб-сайти міських рад, система електронного документообігу та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг.

Особливістю цього річного дослідження стало те, що до вибірки увійшли 125 найбільших міст, а не 100, як завжди, що пояснюється окупацією значної кількості муніципалітетів на сході України та анексією Криму.



Оцінювання діяльності ЦНАП в цьому році здійснювалось не за рахунок залучення спостерігачів та «таємних клієнтів» з боку громадських організацій у містах, що увійшли до вибірки, а шляхом надсилання інформаційних запитів. Більш детально про особливості методології та проведення дослідження йтиметься далі.

На основі результатів дослідження будуть сформовані детальні публічні рекомендації щодо підвищення готовності органів місцевого самоврядування міст України до надання адміністративних послуг в електронному форматі та підвищення рівня залученості громадськості до управлінських процесів.



## МЕТА, ЗАВДАННЯ, ОБ'ЄКТ ТА ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ

Моніторинг ефективності впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування міст України реалізований коаліцією неурядових організацій: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування «Міста електронного урядування України», ГО «Європейський діалог», ВГО «Громадянська мережа «ОПОРА».

**Метою дослідження** є визначення ступеня використання в діяльності органів місцевого самоврядування елементів електронного урядування для забезпечення оперативного та безперешкодного інформування населення, сприяння прозорості місцевої політики та протидії корупції, зростання якості надання адміністративних послуг, активізації громадськості та її залучення до суспільно-політичних процесів.

Відповідно, **завданнями моніторингу** є:

- Визначити дійсний стан інформаційної відкритості органів місцевого самоврядування, залучення громадськості до розробки місцевої політики;
- Проаналізувати рівень готовності міст України до надання адміністративних послуг в електронному форматі;
- Виявити типові проблеми та кращий досвід застосування таких інструментів електронного урядування як офіційний веб-сайт та система електронного документообігу органів місцевого самоврядування, а також досвід розвитку Центрів надання адміністративних послуг в містах України;
- Сформувати рейтинг органів місцевого самоврядування у сфері використання елементів та технологій електронного урядування, узагальнити отримані результати;
- Розробити рекомендації щодо підвищення публічності та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, оптимізації їх роботи за рахунок використання інформаційно-комунікаційних технологій, підвищення їх готовності до надання електронних адміністративних послуг.

**Об'єктом дослідження** є ступінь використання у діяльності органів місцевого самоврядування елементів та технологій електронного урядування, що забезпечують швидкий та безперешкодний доступ населення до публічної інформації, прозорість, доброчесність та ефективність роботи представників влади, зручність отримання адміністративних послуг, залучення населення до суспільно-політичних процесів.

**Предмет дослідження** – офіційні веб-сайти, системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування та Центри надання адміністративних послуг 125 найбільших міст України.



# МЕТОДОЛОГІЯ МОНІТОРИНГУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В МІСТАХ УКРАЇНИ

## 1. ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Моніторинг ефективності впровадження системи електронного урядування в містах України було проведено в декілька етапів.

### ***Перший етап – розробка методології та визначення учасників дослідження.***

Основою створеної методології стали норми законодавства України у сфері діяльності органів місцевого самоврядування, забезпечення їхньої інформаційної відкритості. При формуванні методології моніторингу були враховані попередні дослідження, присвячені інформаційній відкритості органів влади, проведено роботу з вдосконалення анкети для оцінювання веб-сайтів формування інформаційних запитів, що використовувались під час дослідження, сама методологія погоджена всіма учасниками коаліції.

***Другий етап – проведення моніторингу.*** На цьому етапі фахівцями МГЦЕУ та залученими експертами було проаналізовано офіційні веб-сайти міст України, системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування, організацію діяльності Центрив надання адміністративних послуг найбільших міст України. Оцінка веб-сайтів здійснена силами шести експертів, які мають багатий досвід з моніторингових досліджень - троє з них є кандидатами наук, представниками Національної академії державного управління при Президентові України. Аналіз електронного документообігу та організації діяльності Центрив надання адміністративних послуг проведено на основі відповідей органів місцевого самоврядування на надіслані інформаційні запити.

***Третій етап – опрацювання результатів, формування рейтингу міст.*** На цьому етапі було здійснено опрацювання отриманих результатів оцінювання офіційних веб-сайтів, систем е-документообігу міських рад та діяльності ЦНАП відповідно до сформованих критеріїв. В результаті відбору були проаналізовані кращі практики, описані загальні тенденції та перспективи розвитку електронного урядування в Україні на місцевому рівні, сформовано загальну картину готовності міст України до надання адміністративних послуг в електронному форматі, прослідковано динаміку змін протягом останніх двох років.

## 2. ФОРМУВАННЯ ВИБІРКИ

До вибірки увійшли сто двадцять п'ять найбільших міст України. Нижче у таблиці наведено перелік міст та їхніх офіційних веб-сайтів, що оцінювались в рамках дослідження.

*Міста, що увійшли до вибірки:*

№	Місто	Область	Населення	Адреса веб-сайту
Понад 1 000 000				
1.	Київ	Київська	2 868 702	<a href="http://www.kmr.gov.ua">www.kmr.gov.ua</a>
2.	Харків	Харківська	1 451 132	<a href="http://www.city.kharkov.ua">www.city.kharkov.ua</a>
3.	Одеса	Одеська	1 017 022	<a href="http://www.omr.gov.ua">www.omr.gov.ua</a>
500 000 – 1 000 000				
4.	Дніпропетровськ	Дніпропетровська	993 094	<a href="http://www.dniprorada.gov.ua">www.dniprorada.gov.ua</a>
5.	Донецьк	Донецька	949 825	<a href="http://www.lukyanchenko.donetsk.ua">www.lukyanchenko.donetsk.ua</a>
6.	Запоріжжя	Запорізька	766 268	<a href="http://www.meria.zp.ua">www.meria.zp.ua</a>
7.	Львів	Львівська	729 038	<a href="http://www.city-adm.lviv.ua">www.city-adm.lviv.ua</a>
8.	Кривий Ріг	Дніпропетровська	652 137	<a href="http://www.kryvyrih.dp.ua">www.kryvyrih.dp.ua</a>
250 000 – 500 000				
9.	Миколаїв	Миколаївська	494 922	<a href="http://www.gorsovet.mk.ua">www.gorsovet.mk.ua</a>
10.	Маріуполь	Донецька	458 533	<a href="http://www.marsovet.org.ua">www.marsovet.org.ua</a>
11.	Луганськ	Луганська	424 113	<a href="http://www.gorod.lugansk.ua">www.gorod.lugansk.ua</a>
12.	Вінниця	Вінницька	372 116	<a href="http://www.vmr.gov.ua">www.vmr.gov.ua</a>
13.	Макіївка	Донецька	351 820	<a href="http://www.makeyevka.dn.ua">www.makeyevka.dn.ua</a>
14.	Севастополь	Автономна Республіка Крим	344 853	<a href="http://www.sevsovet.com.ua">www.sevsovet.com.ua</a>
15.	Сімферополь	Автономна Республіка Крим	338 319	<a href="http://www.sim.gov.ua">www.sim.gov.ua</a>
16.	Херсон	Херсонська	297 593	<a href="http://www.city.kherson.ua">www.city.kherson.ua</a>
17.	Полтава	Полтавська	295 950	<a href="http://www.rada-poltava.gov.ua">www.rada-poltava.gov.ua</a>
18.	Чернігів	Чернігівська	295 670	<a href="http://www.chernigiv-rada.gov.ua">www.chernigiv-rada.gov.ua</a>
19.	Черкаси	Черкаська	285 170	<a href="http://www.rada.cherkassy.ua">www.rada.cherkassy.ua</a>
20.	Житомир	Житомирська	270 922	<a href="http://www.zt-rada.gov.ua">www.zt-rada.gov.ua</a>
21.	Суми	Сумська	268 874	<a href="http://www.meria.sumy.ua">www.meria.sumy.ua</a>
22.	Хмельницький	Хмельницька	266 095	<a href="http://www.khmelnytsky.com">www.khmelnytsky.com</a>
23.	Чернівці	Чернівецька	262 129	<a href="http://www.city.cv.ua">www.city.cv.ua</a>
24.	Горлівка	Донецька	254 416	<a href="http://www.gorlovka.dn.ua">www.gorlovka.dn.ua</a>
100 000 – 250 000				
25.	Рівне	Рівненська	249 912	<a href="http://www.city-adm.rv.ua">www.city-adm.rv.ua</a>
26.	Дніпродзержинськ	Дніпропетровська	241 475	<a href="http://www.dndz.gov.ua">www.dndz.gov.ua</a>
27.	Кіровоград	Кіровоградська	233 333	<a href="http://www.kr-rada.gov.ua">www.kr-rada.gov.ua</a>
28.	Івано-Франківськ	Івано-Франківська	227 030	<a href="http://www.mrada.if.ua">www.mrada.if.ua</a>
29.	Кременчук	Полтавська	225 828	<a href="http://www.kremen.gov.ua">www.kremen.gov.ua</a>
30.	Тернопіль	Тернопільська	217 110	<a href="http://www.rada.te.ua">www.rada.te.ua</a>
31.	Луцьк	Волинська	216 076	<a href="http://www.lutskrada.gov.ua">www.lutskrada.gov.ua</a>
32.	Біла Церква	Київська	211 205	<a href="http://www.bc-rada.gov.ua">www.bc-rada.gov.ua</a>
33.	Краматорськ	Донецька	162 811	<a href="http://www.kmr.gov.ua">www.kmr.gov.ua</a>
34.	Мелітополь	Запорізька	156 889	<a href="http://www.mlt.gov.ua">www.mlt.gov.ua</a>
35.	Керч	Автономна Республіка Крим	144 626	<a href="http://www.kerchrada.gov.ua">www.kerchrada.gov.ua</a>
36.	Нікополь	Дніпропетровська	117 857	<a href="http://www.portal.nikopol.net">www.portal.nikopol.net</a>

37.	Слов'янськ	Донецька	116 694	<a href="http://www.slavrada.gov.ua">www.slavrada.gov.ua</a>
38.	Ужгород	Закарпатська	115 947	<a href="http://www.rada-uzhgorod.gov.ua">www.rada-uzhgorod.gov.ua</a>
39.	Бердянськ	Запорізька	115 500	<a href="http://www.bmr.gov.ua">www.bmr.gov.ua</a>
40.	Алчевськ	Луганська	110 474	<a href="http://www.al.lg.ua">www.al.lg.ua</a>
41.	Павлоград	Дніпропетровська	109 739	<a href="http://www.pavlograd-official.org">www.pavlograd-official.org</a>
42.	Севєродонецьк	Луганська	108 899	<a href="http://www.sed-rada.gov.ua">www.sed-rada.gov.ua</a>
43.	Євпаторія	Автономна Республіка Крим	107 040	<a href="http://www.evporiya-rada.gov.ua">www.evporiya-rada.gov.ua</a>
44.	Лисичанськ	Луганська	103 459	<a href="http://www.lis.gov.ua">www.lis.gov.ua</a>
45.	Кам'янець- Подільський	Хмельницька	102 254	<a href="http://www.kam-pod.gov.ua">www.kam-pod.gov.ua</a>
50 000 – 100 000				
46.	Бровари	Київська	98 874	<a href="http://www.brovary-rada.gov.ua">www.brovary-rada.gov.ua</a>
47.	Конотоп	Сумська	88 477	<a href="http://www.rada.konotop.org">www.rada.konotop.org</a>
48.	Умань	Черкаська	86 621	<a href="http://www.uman-rada.gov.ua">www.uman-rada.gov.ua</a>
49.	Мукачеве	Закарпатська	85 487	<a href="http://www.mukachevo-city.org">www.mukachevo-city.org</a>
50.	Олександрія	Кіровоградська	82 636	<a href="http://www.alexandria.kr.ua">www.alexandria.kr.ua</a>
51.	Красний Луч	Луганська	82 228	<a href="http://www.krluch.org">www.krluch.org</a>
52.	Єнакієве	Донецька	81 054	<a href="http://www.enrada.gov.ua">www.enrada.gov.ua</a>
53.	Шостка	Сумська	78 505	<a href="http://www.shostka-rada.gov.ua">www.shostka-rada.gov.ua</a>
54.	Бердичів	Житомирська	78 312	<a href="http://www.berdychiv.com.ua">www.berdychiv.com.ua</a>
55.	Ялта	Автономна Республіка Крим	78 200	<a href="http://www.yalta-gs.gov.ua">www.yalta-gs.gov.ua</a>
56.	Артемівськ	Донецька	77 474	<a href="http://www.artemrada.gov.ua">www.artemrada.gov.ua</a>
57.	Стаханов	Луганська	77 168	<a href="http://www.sgs.gov.ua">www.sgs.gov.ua</a>
58.	Дрогобич	Львівська	76 866	<a href="http://www.drohobych-rada.gov.ua">www.drohobych-rada.gov.ua</a>
59.	Костянтинівка	Донецька	76 065	<a href="http://www.konstrada.com.ua">www.konstrada.com.ua</a>
60.	Ніжин	Чернігівська	72 869	<a href="http://www.nizhynrada.org">www.nizhynrada.org</a>
61.	Ізмаїл	Одеська	72 501	<a href="http://www.izmail-rada.gov.ua">www.izmail-rada.gov.ua</a>
62.	Новомосковськ	Дніпропетровська	71 299	<a href="http://www.novomoskovsk-rada.gov.ua">www.novomoskovsk-rada.gov.ua</a>
63.	Феодосія	Автономна Республіка Крим	69 040	<a href="http://www.feodosea.com">www.feodosea.com</a>
64.	Ковель	Волинська	69 032	<a href="http://www.kovelrada.gov.ua">www.kovelrada.gov.ua</a>
65.	Сміла	Черкаська	68 740	<a href="http://www.smila.ck.ua">www.smila.ck.ua</a>
66.	Червоноград	Львівська	67 993	<a href="http://www.chervonograd-city.gov.ua">www.chervonograd-city.gov.ua</a>
67.	Калуш	Івано-Франківська	67 559	<a href="http://www.kalushcity.if.ua">www.kalushcity.if.ua</a>
68.	Первомайськ	Миколаївська	66 672	<a href="http://www.pervomaisk.mk.ua">www.pervomaisk.mk.ua</a>
69.	Коростень	Житомирська	65 454	<a href="http://www.korosten.in.ua">www.korosten.in.ua</a>
70.	Свердловськ	Луганська	64 895	<a href="http://www.svk.gov.ua/ru/">www.svk.gov.ua/ru/</a>
71.	Красноармійськ	Донецька	64 533	<a href="http://www.krasnoarmiyska-rada.gov.ua">www.krasnoarmiyska-rada.gov.ua</a>
72.	Коломия	Івано-Франківська	61 350	<a href="http://ww2.gov.if.ua/kolomiyskiy">ww2.gov.if.ua/kolomiyskiy</a>
73.	Бориспіль	Київська	60 160	<a href="http://www.borispol-rada.gov.ua">www.borispol-rada.gov.ua</a>
74.	Рубіжне	Луганська	59 951	<a href="http://www.rubizhne.lg.ua">www.rubizhne.lg.ua</a>
75.	Іллічівськ	Одеська	59 840	<a href="http://www.ilyichevsk-rada.gov.ua">www.ilyichevsk-rada.gov.ua</a>
76.	Стрий	Львівська	59 835	<a href="http://www.stryi-rada.gov.ua">www.stryi-rada.gov.ua</a>
77.	Дружківка	Донецька	59 596	<a href="http://www.druisp.org.ua">www.druisp.org.ua</a>

78.	Харцизьк	Донецька	58 641	<a href="http://www.khartsyzk-rada.gov.ua">www.khartsyzk-rada.gov.ua</a>
79.	Прилуки	Чернігівська	58 202	<a href="http://www.pryluky.cg.gov.ua">www.pryluky.cg.gov.ua</a>
80.	Лозова	Харківська	57 916	<a href="http://www.lozovarada.gov.ua">www.lozovarada.gov.ua</a>
81.	Торез	Донецька	56 993	<a href="http://www.torez.dn.ua">www.torez.dn.ua</a>
82.	Новоград-Волинський	Житомирська	56 049	<a href="http://www.novograd.osp-ua.info">www.novograd.osp-ua.info</a>
83.	Енергодар	Запорізька	54 536	<a href="http://www.en.gov.ua">www.en.gov.ua</a>
84.	Антрацит	Луганська	54 242	<a href="http://www.gorsovjet.lg.ua">www.gorsovjet.lg.ua</a>
85.	Нововолинськ	Волинська	53 298	<a href="http://www.novovolynsk-rada.gov.ua">www.novovolynsk-rada.gov.ua</a>
86.	Комсомольськ	Полтавська	51 958	<a href="http://www.komsomolsk-rada.gov.ua">www.komsomolsk-rada.gov.ua</a>
87.	Ізюм	Харківська	51 175	<a href="http://www.city-izyum.gov.ua/oms.html">www.city-izyum.gov.ua/oms.html</a>
88.	Шахтарськ	Донецька	50 468	<a href="http://www.shahtarsk.org.ua">www.shahtarsk.org.ua</a>
89.	Білгород-Дністровський	Одеська	50 105	<a href="http://www.bilgorod-d.org.ua">www.bilgorod-d.org.ua</a>
35 000 – 50 000				
90.	Димитров	Донецька	49 519	<a href="http://www.dimitrov-rada.gov.ua">www.dimitrov-rada.gov.ua</a>
91.	Охтирка	Сумська	48 881	<a href="http://www.misto.okhtyrka.net">www.misto.okhtyrka.net</a>
92.	Марганець	Дніпропетровська	48 345	<a href="http://www.marganets-rada.dp.ua">www.marganets-rada.dp.ua</a>
93.	Фастів	Київська	48 098	<a href="http://www.fastiv-rada.gov.ua">www.fastiv-rada.gov.ua</a>
94.	Сніжне	Донецька	48 003	<a href="http://www.snezhnoe-rada.gov.ua">www.snezhnoe-rada.gov.ua</a>
95.	Нова Каховка	Херсонська	47 638	<a href="http://www.novakahovka.com.ua">www.novakahovka.com.ua</a>
96.	Лубни	Полтавська	47 397	<a href="http://www.lubnyrada.com.ua">www.lubnyrada.com.ua</a>
97.	Ровеньки	Луганська	47 370	<a href="http://www.rov.loga.gov.ua">www.rov.loga.gov.ua</a>
98.	Жовті Води	Дніпропетровська	47 284	<a href="http://www.zhovtivyody.dp.ua">www.zhovtivyody.dp.ua</a>
99.	Брянка	Луганська	46 830	<a href="http://www.bryanka-rada.gov.ua">www.bryanka-rada.gov.ua</a>
100.	Світловодськ	Кіровоградська	46 372	<a href="http://www.svmisto.com.ua">www.svmisto.com.ua</a>
101.	Ірпінь	Київська	44 023	<a href="http://www.imr.gov.ua">www.imr.gov.ua</a>
102.	Краснодон	Луганська	44 014	<a href="http://www.krasnodon-rada.gov.ua">www.krasnodon-rada.gov.ua</a>
103.	Шепетівка	Хмельницька	43 255	<a href="http://www.shepetivka-rada.gov.ua">www.shepetivka-rada.gov.ua</a>
104.	Ромни	Сумська	41 951	<a href="http://www.romny.osp-ua.info">www.romny.osp-ua.info</a>
105.	Кузнецовськ	Рівненська	41 560	<a href="http://www.kuznetsovsk-rada.gov.ua">www.kuznetsovsk-rada.gov.ua</a>
106.	Орджонікідзе	Дніпропетровська	41 152	<a href="http://www.ordzhonikidze.org">www.ordzhonikidze.org</a>
107.	Миргород	Полтавська	40 876	<a href="http://www.myrgorod.pl.ua">www.myrgorod.pl.ua</a>
108.	Котовськ	Одеська	40 717	<a href="http://www.kotovsk-city.gov.ua">www.kotovsk-city.gov.ua</a>
109.	Южноукраїнськ	Миколаївська	40 378	<a href="http://www.yu.mk.ua">www.yu.mk.ua</a>
110.	Володимир-Волинський	Волинська	38 964	<a href="http://www.volodymyrrada.gov.ua">www.volodymyrrada.gov.ua</a>
111.	Первомайськ	Луганська	38 235	<a href="http://www.pervomaysk.loga.gov.ua">www.pervomaysk.loga.gov.ua</a>
112.	Дубно	Рівненська	38 087	<a href="http://www.dubno-adm.rv.ua">www.dubno-adm.rv.ua</a>
113.	Вишневе	Київська	38 011	<a href="http://www.vyshneve.org">www.vyshneve.org</a>
114.	Каховка	Херсонська	37 316	<a href="http://www.kakhovka-rada.gov.ua">www.kakhovka-rada.gov.ua</a>
115.	Васильків	Київська	36 888	<a href="http://www.vasylkivrada.gov.ua">www.vasylkivrada.gov.ua</a>
116.	Нетішин	Хмельницька	36 844	<a href="http://www.netishynrada.gov.ua">www.netishynrada.gov.ua</a>
117.	Вознесенськ	Миколаївська	36 192	<a href="http://www.vosnesensk.org">www.vosnesensk.org</a>
118.	Славута	Хмельницька	35 892	<a href="http://www.slavuta-mvk.info">www.slavuta-mvk.info</a>
119.	Ясинувата	Донецька	35 701	<a href="http://www.yasinovataya.org.ua">www.yasinovataya.org.ua</a>

120.	Джанкой	Автономна Республіка Крим	35 693	<a href="http://www.dzhankoi-rada.gov.ua/">www.dzhankoi-rada.gov.ua/</a>
121.	Боярка	Київська	35 558	<a href="http://www.boyarka-inform.com/b_rada/">www.boyarka-inform.com/b_rada/</a>
122.	Жмеринка	Вінницька	35 354	<a href="http://www.zhmerinka-adm.gov.ua">www.zhmerinka-adm.gov.ua</a>
123.	Старокостянтинів	Хмельницька	35 104	<a href="http://www.starkon.km.ua">www.starkon.km.ua</a>
124.	Авдіївка	Донецька	35 090	<a href="http://www.avdeevka.dn.ua">www.avdeevka.dn.ua</a>
125.	Самбір	Львівська	34 879	<a href="http://www.sambircity.gov.ua">www.sambircity.gov.ua</a>

-----  
Міста України (за кількістю населення станом на 1 січня 2014 р.)

<http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%B3%D0%B1%D0%B2%D0%B3%D0%B4%D0%B5%D0%B6%D0%B7%D0%B8%D0%B9%D0%BA%D0%BB%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%BF%D0%C0%D0%C1%D0%C2%D0%C3%D0%C4%D0%C5%D0%C6%D0%C7%D0%C8%D0%C9%D0%CA%D0%CB%D0%CC%D0%CD%D0%CE%D0%CF%D0%D0%D0%D1%D1%D1%D2%D2%D2%D3%D3%D3%D4%D4%D4%D5%D5%D5%D6%D6%D6%D7%D7%D7%D8%D8%D8%D9%D9%D9%EA%EB%EC%ED%EE%EF>

Офіційні веб-сайти цих міст також недоступні – вони або переведені на російську платформу, або відсутні взагалі. Виняток складають міста *Авдіївка, Алчевськ, Артемівськ, Димитров, Луганськ та Маріуполь*. В цілому, коаліції експертів вдалось промоніторити 102 веб-сайти. На інформаційні запити вдалось отримати відповіді від 97 міських рад.

### 3. КРИТЕРІЇ ДОСЛІДЖЕННЯ

#### 1. Оцінка офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування міст України

Дослідження рівня наповненості та функціонування офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування найбільших міст України було здійснено шістьма експертами: 2 фахівця Муніципально-громадського центру електронного урядування, 1 фахівець ГО «Європейський діалог» та 3 представника Національної академії державного управління при Президентові України.

В основу оціночної анкети веб-сайтів було покладено положення законодавства України, які містять норми про використання в діяльності органів місцевого самоврядування інформаційно-комунікаційних технологій. Так, низка законів передбачають обов'язковість використання ІКТ в діяльності місцевих рад.

Зокрема, такими законами є:

1. Закон України від 6 вересня 2012 р. №5203-VI «Про адміністративні послуги».
2. Закон України від 13 січня 2011 р. №2939-VI «Про доступ до публічної інформації».
3. Закон України від 10 квітня 1992 р. №2269-XII «Про оренду державного та комунального майна».
4. Закон України від 17 лютого 2011 р. №3038-VI «Про регулювання містобудівної діяльності».
5. Закон України від 7 квітня 2011 р. №3206-VI «Про засади запобігання і протидії корупції».

Крім того, ряд Законів України припускають використання ІКТ в діяльності органів місцевого самоврядування, а саме:

1. Закон України від 13 вересня 2003 р. №1160-IV «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».
2. Закон України від 1 червня 2010 р. №2289-VI «Про здійснення державних закупівель».



На основі норм, які містяться у зазначених законах, були визначені критерії, за якими оцінюються офіційні веб-сайти місцевих рад. В той же час, для врахування моментів, які є значимими для життя та діяльності територіальних громад, до переліку критеріїв оцінювання були включені позиції, які відображають ці важливі моменти, хоча на даний час прямо не врегульовані вітчизняним законодавством.

В результаті була сформована система показників, які поділяються на п'ять категорій: доступ до інформації, зворотній зв'язок з громадськістю, адміністративні послуги, доступ до публічної інформації, зручність користування веб-сайтом.

**Доступ до інформації.** Дана категорія дає змогу оцінити, наскільки повною є інформація про орган місцевого самоврядування, що розміщена на офіційному веб-сайті, наскільки відкрито та прозоро місцева влада готова висвітлювати власну діяльність, надавати дані, важливі для розуміння громадянами тих процесів, які відбуваються на муніципальному рівні.

Дана категорія, в свою чергу, додатково поділена на три тематичні блоки:

- інформація щодо діяльності органу місцевого самоврядування;
- інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста;
- рекомендовані до розміщення документи.

У цій категорії нараховується 86 показників (46 показників – Інформація щодо діяльності ОМС, 7 – інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста, 33 – рекомендовані до розміщення документи). Максимальна сума балів за даною категорією становить 181 бал (Додаток 1).

**Зворотній зв'язок з громадськістю.** У цій категорії розглядалася наявність на офіційних сайтах ОМС сервісів, які дозволяють встановити якісну комунікацію між органами місцевої влади та громадянами, на основі застосування інформаційно-комунікаційних технологій - можливість подати запит на публічну інформацію до ОМС через електронну пошту, наявність форми подання електронних звернень та можливість прослідкувати їх опрацювання, наявність онлайн-приймальні міського голови, онлайн-опитування тощо. Дослідження даних показників дало змогу проаналізувати, чи готова місцева влада чути мешканців міста, залучати їх до обговорення та прийняття важливих рішень тощо. Загалом категорія налічує 12 показників, максимальна сума балів – 12 (Додаток 2).

**Адміністративні послуги.** Надання якісних адміністративних послуг є однією з найважливіших функцій органу місцевого самоврядування, і починається цей процес з доступу до повної, актуальної інформації як про самі послуги, так і про спосіб їх отримання. При цьому, важливо використовувати різні шляхи інформування, зокрема, вітчизняним законодавством передбачено розміщення такої інформації на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування. В цій категорії досліджувались такі показники, як наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою, можливість консультування через електронну пошту з приводу надання адміністративних послуг, можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги онлайн (через веб-сайт), завантажити бланки заяв на отримання



адмінпослуги тощо. Загалом категорія налічує 12 показників, максимально можлива сума балів – 28 (Додаток 3).

**Доступ до публічної інформації.** Не менш важливою є можливість доступу до інформації, що знаходиться у розпорядженні органів місцевого самоврядування, за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. У цій категорії було досліджено наявність на сайті інформації про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу для забезпечення доступу до публічної інформації, про систему обліку, види інформації, яку зберігає розпорядник, наявність форм запитів на публічну інформацію тощо. Загалом категорія налічує 6 показників, максимально можлива сума балів – 18 (Додаток 4).

**Категорія «Зручність користування веб-сайтом».** Поряд з наповненістю та функціональністю веб-сайту не менш важливим показником є зрозумілість та зручність користування створеними ресурсами. Законодавством не визначено чітко технічні вимоги до сайтів ОМС, проте варто пам'ятати, що інформація повинна бути розміщена таким чином, щоб користувач інтуїтивно міг орієнтуватися у створеному контенті, а на пошук потрібної інформації витрачалось якомога менше часу. В дану категорію увійшли, зокрема, такі показники, як наявність пошукової системи, мапи сайту, можливість пошуку інформації за тегами, наявність версії веб-сайтів для слабозорих тощо. Таким чином, категорія відображає, якою мірою орган місцевого самоврядування піклується про те, щоб будь-якому користувачу було легко та зручно скористатися наявними ресурсами. Категорія налічує 8 показників, максимально можливий бал – 8 (Додаток 5).

Таким чином, офіційні веб-сайти міст, що увійшли до вибірки, було проаналізовано за 125-ма показниками, максимально можливий бал при цьому склав 249. Різниця у важливості та обов'язковості позицій, за якими оцінюється веб-сайт, відобразилася в системі оцінювання. Максимальна оцінка за кожною позицією, за якою використання ІКТ є обов'язковим, відповідно до чинного законодавства, дорівнює 3 балам. Позиції, за якими використання ІКТ дозволене законодавством (але необов'язкове), мають максимальну оцінку 2 бали. Позиція, яка взагалі не передбачена законодавством, а введена до оціночної анкети через свою важливість для життєдіяльності громади, може принести до загальної оцінки максимум 1 бал. Окрім того, з окремих позицій оцінювалась повнота розміщеної інформації, при цьому, неповними вважалися дані у випадку, коли хоча б один із зазначених показників був відсутній.

Все зазначене дозволило сформуванню Анкети оцінювання офіційного веб-сайту міста. За результатами оцінки офіційних веб-сайтів ОМС було створено рейтинг органів місцевого самоврядування як за загальною кількістю балів, так і за кожною з категорій.

## **2. Оцінка системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування**

Оцінка системи електронного документообігу є непростим завданням, оскільки в українському законодавстві існує чимало колізій навколо впровадження та використання системи електронного документообігу в діяльності органів влади.

У 2003 р. в Україні було прийнято два релевантні закони - «Про електронний документ та електронний документообіг» і «Про електронний цифровий підпис». Вони визначають базові поняття та вимоги до оформлення електронних документів, загальні засади організації електронного документообігу, дають визначення поняттям, ознакам, правовому статусу, складовим елементам цифрового підпису, кваліфікують поняття та вимоги до сертифікатів ключів цифрового підпису, умови використання та заходи безпеки й загальні засади функціонування центрів сертифікації ключів. Тим не менш, фахівці зазначають, що в цих законах мало уваги звернено на сам механізм впровадження електронного документообігу в органах влади.

Окрім того, в чинному українському законодавстві проблема використання е-документообігу регулюється Постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. №1452 "Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності", Постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1453 "Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади", Постановою Кабінету Міністрів України від 26.05.2004 р. № 680 "Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу", Постановою Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р № 733 "Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади".

Окремі вітчизняні міста уже досить тривалий час активно працюють над впровадженням системи електронного документообігу та мають значні напрацювання у цій сфері. Проте залишається ще багато факторів, які негативно впливають на запровадження органами місцевого самоврядування повнофункціональних систем електронного документообігу. Передусім це – відсутність уніфікованої стратегії поетапного впровадження е-документообігу в органах ОМС, законодавчі колізії навколо використання електронних документів та електронних цифрових підписів, відсутність стандартизованого та сертифікованого програмного забезпечення, небажання керівників відходити від ручного управління процесами та працівників ОМС змінювати звичний стиль роботи з документами, проблема надійності зберігання даних та безперебійності роботи системи.

Завданням цієї частини дослідження являється визначення масштабності практики впровадження електронного документообігу у міських радах найбільших міст України та діагностика проблем, які гальмують даний процес та пошук механізмів поширення кращого вітчизняного досвіду на всю територію нашої держави.

Для збору необхідної інформації щодо розвитку електронного документообігу до міських рад було направлено інформаційні запити від імені народного депутата України Сергія Кудлаєнка. Отримані відповіді лягли в основу проведеного аналізу.

Аналіз рівня впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування проводився по 19 параметрах, максимально можлива оцінка - 27. Окрім того, міським радам було поставлено 4 додаткових питання, відповіді за якими не будуть оцінені за бальною шкалою, але які будуть використані для формування більш повної

картини щодо рівня впровадження системи електронного документообігу в містах України (Додаток 6).

### **3. Оцінка якості організації діяльності Центрив надання адміністративних послуг.**

Центри надання адміністративних послуг не є прямим елементом електронного урядування, адже не надають можливості отримання послуг в електронному вигляді. Разом з тим, вони передбачають застосування певних електронних інструментів, що спрощують доступ до адміністративних послуг (інформаційні термінали самообслуговування, система електронної черги тощо). Окрім того, ЦНАПи є надзвичайно важливим інструментом, який дозволяє змінити систему взаємовідносин між владою та громадою в процесі отримання публічних послуг, коли органи місцевого самоврядування функціонують, в першу чергу, як «сервісні органи», з метою надання якісних публічних послуг у форматі, зручному для громадян та бізнесу. Саме від того, наскільки ефективно буде налагоджена сьогодні діяльність Центрив надання адміністративних послуг, залежить, як швидко та якісно міста зможуть перейти до надання публічних послуг в електронному форматі в найближчому майбутньому.

Варто зазначити, що дане дослідження не мало на меті оцінку якості послуг, що надаються через ЦНАП, основним завданням став аналіз якості базових елементів їх функціонування, таких, як наявність електронної черги, інформаційних терміналів та стендів, наявність супутніх послуг та умов, створених для людей з обмеженими фізичними можливостями тощо. Загалом в даній категорії визначено 11 показників, максимально можливий бал становить 12 (Додаток 7). Для збору необхідної інформації щодо діяльності центрив надання адміністративних послуг в містах України також було використано інформаційні запити від імені народного депутата України Сергія Кудлаєнка.

### **ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

На підготовчому етапі та під час реалізації моніторингу були визначені такі обмеження дослідження:

➤ Неможливо провести моніторинг у містах, що знаходяться у зоні АТО, або окуповані. Так, поштою повернулись інформаційні запити, надіслані до наступних 27 міських рад: Авдіївка, Алчевськ, Атрацит, Брянка, Горлівка, Джанкой, Донецьк, Євпаторія, Єнакієве, Керч, Красний Луч, Краснодон, Луганськ, Макіївка, Маріуполь, Первомайськ, Ровеньки, Севастополь, Сімферополь, Сніжне, Стаханов, Торез, Феодосія, Харцизьк, Шахтарськ, Ялта, Ясинувата. В результаті, зі 125 міст, що увійшли до вибірки, повністю вдалось промоніторити лише 102.

➤ Моніторинг веб-сайтів ОМС проводиться лише стосовно *наявності* та *повноти* вказаної інформації. Достовірність даних, оприлюднених на офіційних веб-сторінках органів місцевого самоврядування, не підлягають верифікації з боку задіяних експертів;

➤ Оцінюванню підлягають лише *офіційні* веб-сайти органів місцевого самоврядування;

➤ При оцінці веб-сайтів позиція вважалася наявною (та, відповідно, позитивно оцінювалася) навіть в тому випадку, коли для розкриття позиції на офіційному веб-сайті

міської ради не існує окремий розділ. Наприклад, позиція розкривається через інші позиції (наприклад, інформація про бюджет міста розміщена в розділі «Рішення міської ради»);

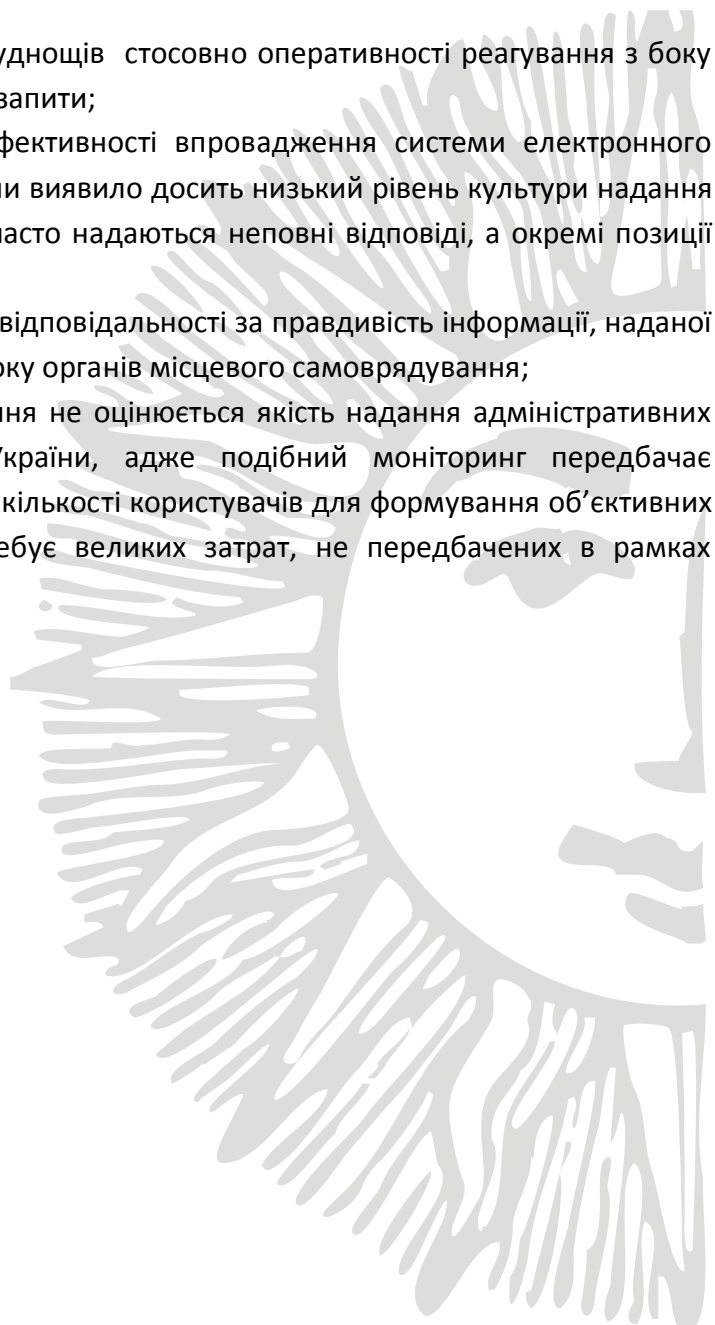
- Якщо деякі позиції, за якими проводиться оцінка, відображається на інших сайтах, пов'язаних з офіційним веб-сайтом міської ради (наприклад, окремий сайт центру надання адміністративних послуг), то надані бали зараховуються до загальної оцінки сайту міськради;

- Можливість виникнення труднощів стосовно оперативності реагування з боку міських рад на надіслані інформаційні запити;

- Попереднє дослідження ефективності впровадження системи електронного урядування в найбільших містах України виявило досить низький рівень культури надання відповідей на інформаційні запити – часто надаються неповні відповіді, а окремі позиції суперечать одна одній;

- Експерти проекту не несуть відповідальності за правдивість інформації, наданої у відповідь на інформаційні запити з боку органів місцевого самоврядування;

- В рамках даного дослідження не оцінюється якість надання адміністративних послуг в ЦНАП найбільших міст України, адже подібний моніторинг передбачає дослідження думки достатньо великої кількості користувачів для формування об'єктивних результатів, що, в свою чергу, потребує великих затрат, не передбачених в рамках проекту.



## РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В МІСТАХ УКРАЇНИ

Моніторинг органів місцевого самоврядування здійснювався шляхом оцінки ефективності впровадження в містах України таких інструментів електронного урядування, як офіційний веб-сайт та система електронного документообігу, а також організація діяльності центрів надання адміністративних послуг. Моніторинг дав змогу оцінити рівень та якість використання цих інструментів, виявити недоліки та кращі напрацювання, які можуть стати прикладом для інших муніципалітетів, розробити рекомендації щодо підвищення ефективності та відкритості діяльності міських рад.

Дослідження проводиться третій рік поспіль. Під час першого моніторингу у 2013 році було сформовано репрезентативну вибірку зі 100 найбільших міст України. З метою забезпечення повноти достовірності та проведення порівняльного аналізу результатів у 2014 році до опитування були залучені ті ж самі міські ради. В поточному році через відсутність можливості проведення дослідження у значній кількості муніципалітетів України до вибірки додатково було включено 25 нових міст.

Сумарно за п'ятьма категоріями оцінювання ефективності офіційних веб-сайтів міських рад найбільшу кількість балів одержали міста *Київ, Славута та Шостка* – 211 балів (85% від максимально можливого). Друге місце розділили сайти *Вінниці, Лубнів, Рівного та Сум* – 208 балів. На третьому місці сайт міської ради *Івано-Франківська* (198 балів). Більше половини балів від максимально можливого отримали сайти 78 міст (76 %). Цей показник є дещо нижчим, ніж минулорічний, оскільки цього року до вибірки були включені нові міста, серед яких є середні та малі, які мають менше можливостей для розвитку інструментів електронного урядування.

У 2015 році на багатьох сайтах міських рад прослідковується тенденція до збільшення кількості інформації щодо адміністративних послуг (рис. 1.7). Якщо минулого року понад 90% сайтів містили лише інформацію щодо переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою, то цього року це стосується також контактних даних та режиму доступу до ЦНАП, а також класифікації адміністративних послуг (за суб'єктами надання послуг, за сферами діяльності, за життєвими ситуаціями).

Майже на всіх сайтах відсутня інформація про майновий стан депутатів міської ради. Лише на шести сайтах така інформація представлена частково. Інформація про склад депутатського корпусу відсутня на чотирьох сайтах, проте повна контактна інформація (поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб сайту та електронної пошти) наявна лише на 12 сайтах. Також майже на усіх сайтах відсутня інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян.

У 2015 році, як і минулого року, продовжує зберігатися закономірність щодо відсутності на більшості сайтах інформації, пов'язаної з земельними питаннями. Інформація про “Оголошення про земельні аукціони та конкурси” присутня лише на третині сайтів, а “Результати земельних аукціонів та конкурсів” розміщено тільки на чверті сайтів, які брали участь у моніторингу.



Порівнюючи результати опитування у 2015 р. з результатами аналогічного опитування у 2014р., можна виділити низку міст, які значно покращили стан запровадження системи електронного документообігу. З-поміж них: *Рівне, Херсон, Новоград-Волинський, Прилуки, Мелітополь, Кривий Ріг, Дніпропетровськ, Хмельницький, Дружківка*. Проте говорити про системні зміни поки що не доводиться. Покращення відбувається локально завдяки участі міст у різного роду міжнародних проектах та за рахунок розробки власних систем електронного документообігу.

Лідерами з розвитку внутрішнього електронного документообігу у 2015 році залишилися *Вінницька та Київська міські рада*, які минулого року також очолювали цей рейтинг.

Покращення помітні у сфері надання адміністративних послуг. На відміну від минулорічного моніторингу, коли найгіршим результатом з оцінювання діяльності ЦНАП було 2 бали, цього разу найнижчий показник – 4 бали. Лідерами цього року стали одразу п'ять міст – *Вінниця, Київ, Івано-Франківськ, Луцьк, Харків*.

Варто відзначити, що у порівнянні з минулим роком значно зросла можливість залишити свої відгуки, скарги або пропозиції саме через електронні ресурси. Однак найбільш популярним інструментом оцінювання все ж залишається скринька відгуків.

У 2014 р. майже половина міст (48) отримали менше половини від максимально можливого балу з оцінювання діяльності ЦНАП. Цього року такі показники мають лише 20 рад, тобто менше п'ятої частини усіх опитаних міст. У більшості ЦНАП було запроваджено можливість попереднього запису на прийом – 62 міста цього року у порівнянні з 14 містами минулорічного моніторингу. Така різниця у показниках пов'язана, в тому числі, з методом опитування. У 2014 р. «таємний клієнт» телефонував до ЦНАП і запитував, чи можна здійснити попередній запис, на що здебільшого отримував негативну відповідь. Цього року питання про можливість запису було включене в інформаційний запит. ЦНАП невеликих міст у більшості випадків відповіли, що така опція існує, але особливої потреби в ній немає. Приємно, що зросла можливість зробити попередній запис саме за допомогою електронних засобів – електронну пошту, сайт ЦНАП або персональний електронний кабінет. Також ІКТ більш активно стали використовуватись для вивчення суспільної думки про якість надання послуг в ЦНАП (20 міст).

Найбільш проблематичним все ж таки залишається питання впровадження електронної черги у ЦНАП. У порівнянні з минулорічними показниками, в цьому році ситуація виглядає не набагато краще – лише 24 ЦНАП вдалось її створити. Тим не менш, з відповідей міських рад очевидним є розуміння важливості цього питання і пошуків його вирішення. Зокрема, найближчим часом планується впровадження електронної черги у 8 містах.



## 1. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОФІЦІЙНИХ ВЕБ-САЙТІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Дослідження офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування міст України проводилось у період із 18 червня по 31 серпня 2015 р. Під час моніторингу частина сайтів, які входили до вибірки 2014 року, були або недоступні, або переведені на російську платформу. Зокрема, це сайти міст: *Атрацит, Брянка, Горлівка, Джанкой, Донецьк, Євпаторія, Єнакієве, Керч, Красний Луч, Краснодар, Макіївка, Первомайськ (Луганська область), Ровеньки, Свердловськ, Сімферополь, Сніжне, Стаханов, Торез, Феодосія, Харцизьк, Шахтарськ, Ялта.*

З метою забезпечення репрезентативності дослідження до складу вибірки було включено низку нових міст. Всього було здійснено моніторинг 102-х офіційних сайтів міських рад. Система показників, які оцінювалися під час моніторингу, була розділена на п'ять категорій: доступ до інформації; зворотній зв'язок з громадськістю; адміністративні послуги; доступ до публічної інформації; зручність користування веб-сайтом. Максимально можливий бал – 247.

Сумарно по п'ятьох категоріях найбільшу кількість балів одержали сайти міських рад *Києва, Славути та Шостки* – 211 балів (85% від максимально можливого). Друге місце розділили сайти міських рад *Вінниці, Лубнів, Рівного та Сум* – 208 балів. На третьому місці сайт міської ради *Івано-Франківська* (198 балів).

До першої двадцятки, крім вищезазначених, також увійшли сайти міст: *Артемівськ, Павлоград, Дубно, Одеса, Херсон, Олександрія, Луцьк, Тернопіль, Вознесенськ, Краматорськ, Бердянськ, Дніпродзержинськ*, які отримали від 196 до 178 балів (79% - 72%). Більше половини балів від максимально можливого отримали сайти 78 міст (76 %). Цей показник є дещо нижчим, ніж минулорічний, оскільки цього року до вибірки були включені нові міста, серед яких є середні та малі, які мають менше можливостей для розвитку інструментів електронного врядування (рис.1.1).

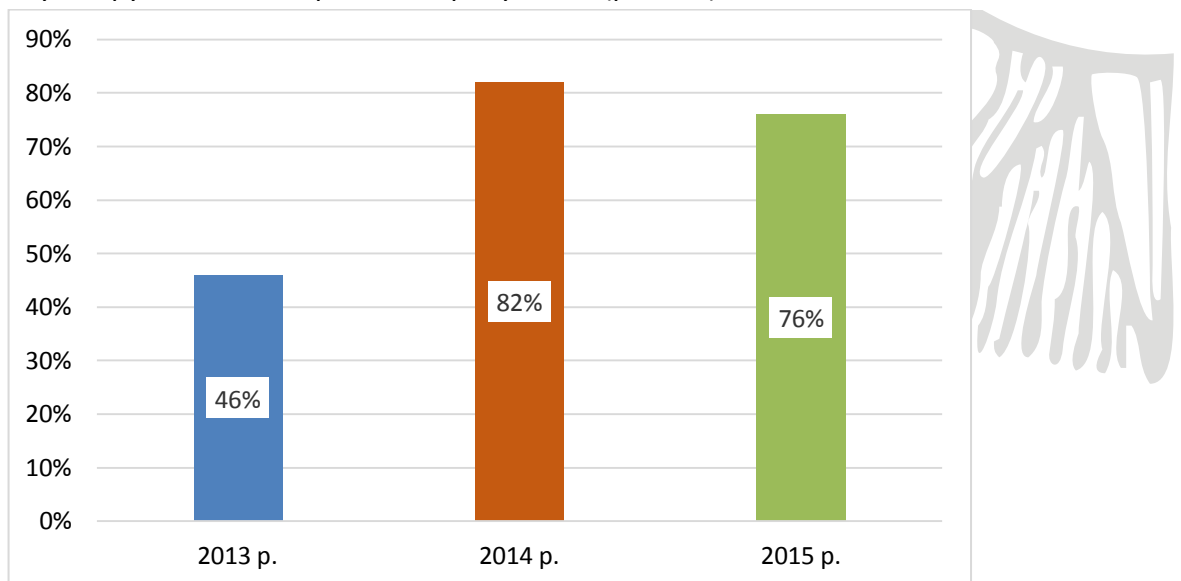


Рис. 1.1 Динаміка зміни кількості сайтів, які отримали більше 50% від максимально можливої кількості балів (2013-2015 рр.)

Менше ніж 50% від максимальної оцінки отримали 24 сайти. З них вісім не перейшли рубіж у 40% (*Боярка, Біла Церква, Самбір, Сміла, Коростень, Іллічівськ, Орджонікідзе, Васильків*).

### Категорія “Доступ до інформації”

У порівнянні з минулим роком кількість показників, які належать до цієї категорії було збільшено з 53 до 86. Усі показники увійшли до трьох тематичних блоків:

- інформація щодо діяльності органу місцевого самоврядування (47);
- інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста (7);
- рекомендовані до розміщення документи (32).

Найбільша кількість нових показників увійшла до останнього блоку, який минулого року складався лише з восьми індикаторів.

Максимальна сума балів за даною категорією - 181.

У категорії “Доступ до інформації” найбільшу кількість балів отримав офіційний сайт міста Славута - 159 балів (88% від максимально можливого). До першої десятки також увійшли сайти міських рад таких міст: *Шостка* (157 балів), *Суми* (153 балів), *Київ* (151 бал), *Лубни* (150 балів), *Дубно* (149 балів), *Артемівськ* (147 балів), *Вінниця*, *Олександрія* (145 балів) та *Рівне* (144 бали). Кількість балів, які отримали сайти, знаходяться у межах від 80% до 88 % від максимально можливого. Це свідчить про високий рівень їх відповідності вимогам щодо наявності необхідної офіційної інформації (Додаток 9).

Більше ніж половину інформації представлено на 77 сайтах (75%). Багато відомостей надається про інфраструктуру та життєдіяльність міста та нормативно-правові акти. Проте цей показник нижчий за минулорічний, який становив – 90 %, хоча вищий, ніж у 2013 році (рис.1.2).

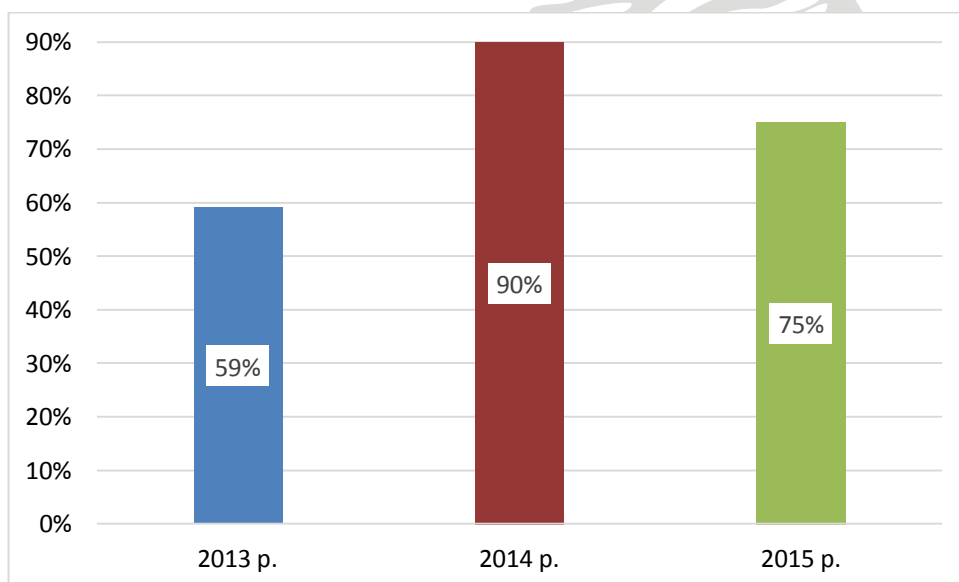


Рис. 1.2. Динаміка зміни кількості сайтів, на яких представлено більше 50% інформації, що входить до категорії “Доступ до інформації” (2013-2015 рр.)

Це пояснюється тим, що цього року частина інформації не оновлювалася, а певні категорії інформації взагалі майже не представлені на більшості сайтів.

Менше ніж 30% від можливої кількості балів отримали сайти таких міських рад: *Васильків* (53 бали), *Коростень* (46 балів) та *Іллічівськ* (40 балів).

Як і минулого року, максимально можливої кількості балів не отримав жоден з досліджуваних сайтів. Велика кількість інформації хоч і наявна, проте надається лише частково, не розміщено значний перелік нормативно-правових актів, документів та їх проектів. Втім, переважно на всіх сайтах, які увійшли до вибірки, розміщена більша частина загальної інформації, зазначеної у методиці.

### **Підкатегорія “Інформація щодо діяльності ОМС”**

Максимально можливий бал за цією категорією – 112. Оцінювалась наявність чи відсутність певної інформації, у деяких випадках – повнота її розміщення. Цього року найкращим за даним показником є сайт *Сумської* міської ради. На ньому присутньо 90% інформації, яка зазначена у методиці моніторингу. Даний сайт отримав 101 бал. На другому місці знаходяться сайти трьох міських рад - *Павлограда*, *Славути* та *Шостки*. Ці сайти отримали по 99 балів (88%). На третьому місці сайти міських рад *Артемівська* та *Дубно* – 95 балів (85%). У першу десятку також входять сайти *Луцької*, *Одеської*, *Івано-Франківської*, *Вінницької*, *Рівненської*, *Тернопільської* та *Херсонської* міських рад. Вони набрали від 94 до 91 балу (85% - 81%).

Найменшу кількість балів у даній підкатегорії отримали сайти міст *Орджонікідзе* (31 бал), *Іллічівськ* (25 балів), *Коростень* (23 бали). Усі вони не змогли подолати межу у 30 %.

Більше половини балів від максимально можливого набрали 73 сайти (71 %). Минулого року цей показник був дещо кращим та становив - 83%.

Контактна інформація (місцезнаходження органу влади, поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти) відсутня лише на двох сайтах. Інформація про склад виконкому (відомості про секретаря ради та заступників голови, телефони приймальні, розклад прийомів громадян) розміщена на всіх сайтах, проте на 50% сайтів вона представлена не в повному обсязі. Інформація про перелік виконавчих органів міської ради, їх структуру, місце розташування, режим роботи відсутня лише на одному сайті. 90 % сайтів містять інформацію про витрати і надходження до місцевого бюджету.

Окрему увагу слід звернути на інформацію щодо депутатського корпусу. Майже на всіх сайтах відсутня інформація про майновий стан депутатів міської ради. Лише на шести сайтах така інформація представлена частково. Інформація про склад депутатського корпусу відсутня на чотирьох сайтах, проте повна контактна інформація (поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб сайту та електронної пошти) наявна лише на 12 сайтах. Також майже на усіх сайтах відсутня інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян.

## Інформація щодо діяльності ОМС

	Показник	Кількість сайтів, на яких інформація		
		наявна	не повна	відсутня
1.	Контактна інформація ОМС (місцезнаходження органу влади, поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти)	85	15	2
2.	Телефони приймальні міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу)	54	36	12
3.	Загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку.	43	28	31
4.	Біографічні дані міського голови (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	52	29	21
5.	Декларація про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру міського голови за минулий рік	62	-	40
6.	Графік прийому громадян міським головою	87	-	15
7.	Перелік повноважень міського голови	68	-	34
8.	Інформація про помічників, радників міського голови (штатних патронатна служба та позаштатних)	31	-	71
9.	Контактні дані заступників міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти)	42	52	8
10.	Біографічні дані заступників міського голови	53	-	49
11.	Графік прийому заступників міського голови	84	-	18
12.	Декларації про майно, доходи і витрати заступників міського голови та секретаря міської ради за минулий рік	56	15	31
13.	Склад депутатського корпусу, контактна інформація (поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб сайту та електронної пошти)	12	86	4
14.	Біографічні дані депутатів (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	12	31	59
15.	Інформація про майновий стан депутатів (декларації про майно, доходи і витрати)	0	6	96
16.	Інформацію про права та обов'язки депутатів міської ради	57	-	45

## ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

17.	Інформація про графік прийому (дні, години та місце прийому) громадян депутатами	75	-	27
18.	Інформація про перелік та межі округів, депутатів, які від них обрані	59	-	43
19.	Інформація про місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти секретаріату/апарату міської ради	67	-	35
20.	Інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян	6	-	96
21.	Назви та склад постійних комісій	89	6	7
22.	Назви та склад депутатських груп і фракцій	50	11	41
23.	Інформація про склад виконкому (відомості про секретаря ради та заступників голови, телефони приймальні, розклад прийомів громадян)	52	50	0
24.	Інформація про функції, повноваження, основні завдання та напрями діяльності виконкому	54	16	32
25.	Інформація про адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти керуючого справами (виконавчого комітету)	35	44	23
26.	Інформація про місце та час засідань виконавчого комітету	41	-	61
27.	Перелік виконавчих органів міської ради, їх структура, місце розташування, режим роботи	73	28	1
28.	Перелік комунальних підприємств, закладів соціальної сфери, що надають послуги населенню, лікувальних, оздоровчих установ, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які розміщені в місті із зазначенням адреси, керівників, номерів телефонів, розпорядку роботи	40	46	16
29.	Перелік та умови отримання послуг, що надаються цими органами	20	47	35
30.	Відомості про діючі тарифи	41	45	16
31.	Відомості про місцеві податки і збори	56	-	46
32.	Річний план закупівель і зміни до нього	91	-	11
33.	Відомості про проведення закупівель товарів (робіт, послуг) за бюджетні кошти	79	-	23
34.	Оголошення про намір передати комунальне майно в оренду	54	-	48
35.	Перелік цілісних майнових комплексів і нерухомого майна, що може бути передане в оренду	57	-	45
36.	Інформація про стан та використання комунального майна	32	-	70

37.	Інформація про витрати і надходження до місцевого бюджету	90	-	12
38.	План діяльності регуляторного органу з підготовки проектів регуляторних актів та зміни до нього	85	-	17
39.	Повідомлення про оприлюднення проекту регуляторного акту з метою одержання зауважень і пропозицій	71	-	31
40.	Наявність проектів для обговорення регуляторних актів	76	-	26
41.	Аналіз регуляторного впливу	83	-	19
42.	Оголошення про земельні аукціони та конкурси	38	-	64
43.	Результати земельних аукціонів та конкурсів	24	-	78
44.	Інформація на сайті про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації	82	-	20
45.	Інформація про процедуру проведення громадських слухань (процедура ініціювання і проведення слухань, врахування їх результатів)	49	-	53
46.	Інформація про проведені громадські слухання (за минулий рік)	55	-	47
47.	Відомості про наявні вакансії в ОМС (вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад)	56	17	29

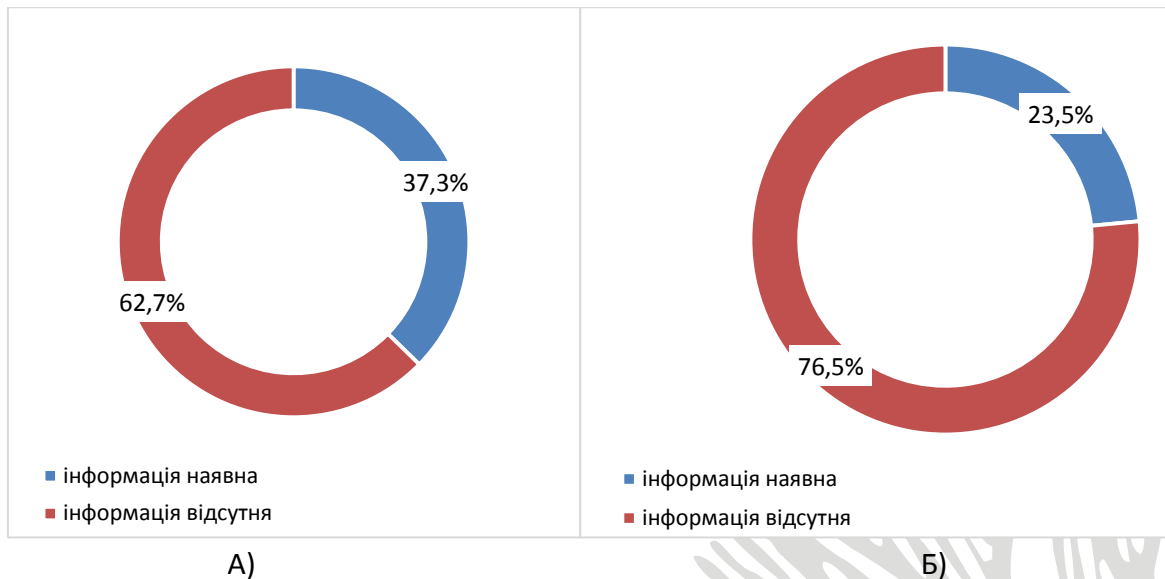
Повністю або частково на більшості сайтах розміщено: «Перелік комунальних підприємств, закладів соціальної сфери, що надають послуги населенню, лікувальних, оздоровчих установ, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які розміщені в місті із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи», «Порядок надання послуг в ЦНАП», «Режим доступу до ЦНАП».

Також за результатами моніторингу встановлено, що недостатньо уваги приділено розміщенню ще деяких відомостей, а саме:

- загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку (43 наявна, частково – 28, 31 – відсутня);
- відомості про діючі тарифи та пільги (41 наявна, частково – 45, 16 – відсутня);
- відомості про наявні вакансії в ОМС (вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад) (56 наявна, частково – 17, 29 – відсутня).

У 2015 році, як і минулого року, продовжує зберігатися закономірність щодо відсутності на більшості сайтах інформації, пов'язаної з земельними питаннями. Інформація про “Оголошення про земельні аукціони та конкурси” присутня лише на третині сайтів, а “Результати земельних аукціонів та конкурсів” розміщено тільки на чверті сайтів, які брали участь у моніторингу (рис. 1.3).





**Рис. 1.3.** Розміщення на сайтах інформації щодо земельних питань

А) Оголошення про земельні аукціони та конкурси

Б) Результати земельних аукціонів та конкурсів

Враховуючи, що саме в сфері земельних відносин фіксується найвищий рівень корупції та зловживань із боку посадових осіб органів місцевого самоврядування, висвітлення актуальної інформації в цій сфері є дуже важливим. Можна прийти до висновку, що приховування інформації щодо оголошення про земельні аукціони та конкурси і оприлюднення їх результатів є не випадковим явищем, а умисною політикою сприяння корупційним діям.

#### **Підкатегорія “Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста”**

Максимально можливий бал за цією категорією – 7 балів. Оцінювались наявність чи відсутність певної інформації, повнота її розміщення не оцінювалась.

За результатами моніторингу встановлено, що на більшості сайтах інформація з цієї підкатегорії розміщена в повному або майже повному обсязі. Повністю наявна інформація на сайтах 45 міст, серед яких: *Авдіївка, Алчевськ, Бердичів, Бердянськ, Бориспіль, Бровари, Вознесенськ, Дубно, Енергодар, Запоріжжя, Ірпінь, Калуш, Кам'янець-Подільський, Каховка, Київ, Кіровоград, Коломия, Костянтинівка, Краматорськ, Кременчук, Лубни, Маріуполь, Миргород, Мукачево, Нетішин, Ніжин, Нікополь, Новоград-Волинський, Олександрія, Павлоград, Прилуки, Рівне, Ромни, Рубіжне, Северодонецьк, Славута, Тернопіль, Херсон, Хмельницький, Черкаси, Чернівці, Чернігів, Шепетівка, Шостка, Южноукраїнськ.*

Найменшу кількість балів отримали сайти міст: *Біла Церква (3), Іллічівськ (2), Луганськ (2).*

97% сайтів, які брали участь у моніторингу, отримали більше половини балів. У 2014 році таких сайтів було 98%.

На всіх досліджуваних сайтах міст України є рубрика “Новини міста”. Відомості щодо історії розвитку міста відсутні лише на сайтах трьох міст. На більшості із сайтів присутні

посилання на інтернет-ресурси інших органів влади, а також – символіка, пам'ятні дати, свята міста чи регіону (рис. 1.4).



Рис. 1.4. Наявність інформації щодо інфраструктури та життєдіяльності міста

Значна увага приділяється висвітленню статистичної інформації про стан соціально-економічного розвитку, природні ресурси, інвестиційні умови, стан народжуваності та смертності, житлово-комунальні умови, житлово-комунальні платежі населення, дотримання правопорядку. Ця інформація була відсутня лише на 13 сайтах. Аналогічний стан щодо розміщення анонсів офіційних акцій та зустрічей. Ця інформація була неповною і носила фрагментарний характер. Також недостатньо уваги приділяється розміщенню на сайті мапи міста. Вона була відсутньою на 41 сайті.

#### Підкатегорія “Рекомендовані до розміщення документи”

Максимально можливий бал за цією категорією – 62 бали. Оцінювались наявність чи відсутність певної інформації, повнота її розміщення не оцінювалась.

Найбільшу кількість балів отримав сайт *Київської* міської ради – 57 балів (92%). Також високі оцінки, які знаходяться в межах 53 - 48 балів (85 % - 77%), отримали сайти міських рад таких міст: *Лубни, Славута, Шостка, Костянтинівка, Краматорск, Бровари, Вінниця, Олександрія, Хмельницький*.

Менше третини балів від максимально можливого отримали сайти восьми міст, серед яких: *Сміла, Фастів, Коростень, Красноармійськ, Мукачево, Самбір, Іллічівськ та Васильків*.

Таблиця 1.2

## Рекомендовані до розміщення документи

	Показник	Кількість сайтів, на яких інформація		
		наявна	не повна	відсутня
55.	Генеральний план міста	24	44	34
56.	Статут міста	67	-	35
57.	Стратегічний план розвитку міста	63	-	39
58.	Оприлюднення результатів розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації	28	-	74
59.	Програма соціально-економічного розвитку міста	72	-	30
60.	Інші міські програми	78	-	24
61.	Державні та регіональні програми в частинах, що стосуються міста	41	-	61
62.	Звіти про виконання регіональних та місцевих цільових програм розвитку	36	-	66
63.	Звіт про хід та результати відчуження комунального майна	16	-	86
64.	Бюджет на поточний рік (наявність відповідного документу)	76	-	26
65.	Квартальні звіти про виконання місцевого бюджету	71	-	31
66.	Звіт про виконання бюджету за минулий рік	80	-	22
67.	Розпорядження міського голови	100	-	2
68.	Звіт міського голови про діяльність виконавчих органів ради за минулий рік	42	-	60
69.	Звіт міського голови про свою роботу за минулий рік	24	-	78
70.	Проекти рішень виконавчого комітету	82	-	20
71.	Рішення виконавчого комітету	98	-	4
72.	Регламент міської ради	80	-	22
73.	Плани роботи та розклад засідань ради (затверджено відповідним рішенням міської ради)	36	27	39
74.	Порядок денний засідань ради	48	-	54
75.	Протоколи засідань ради	43	-	59

76.	Проекти рішень засідань міської ради	82	-	20
77.	Рішення засідань ради	98	-	4
78.	Звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік	22	-	80
79.	Положення про постійні та тимчасові комісії ради	65	-	37
80.	Плани роботи та розклад засідань комісій міської ради	17	25	60
81.	Рішення комісій	31	-	71
82.	Протоколи засідань комісій	45	-	57
83.	Звіти депутатських комісій про свою роботу	14	-	88
84.	Регуляторні акти міської ради	91	-	11
85.	Звіт про відстеження результативності регуляторного акту	80	-	22
86.	Щоквартальні звіти міського голови про здійснення державної регуляторної політики	4	19	79

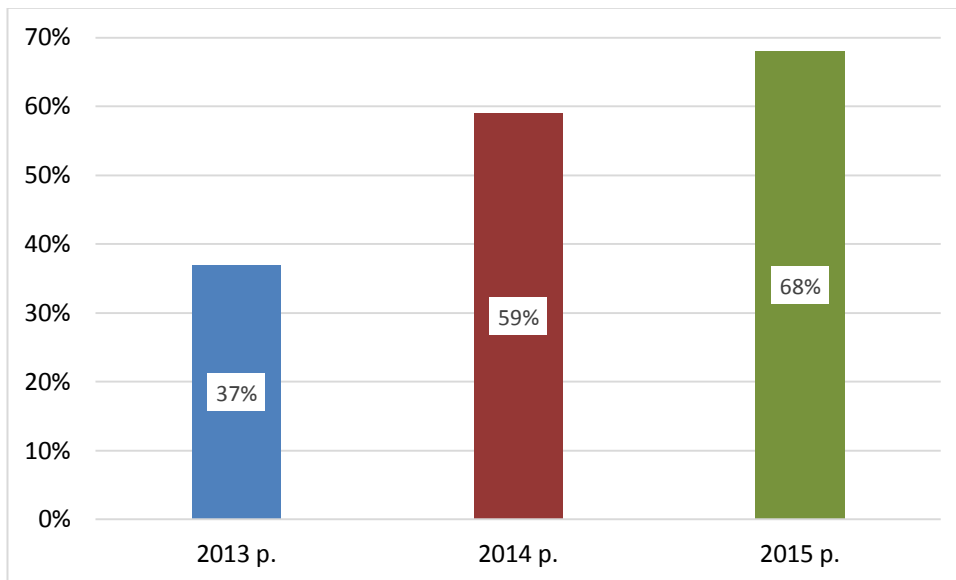
Найчастіше на сайтах міських рад можна знайти такі документи, як: розпорядження міського голови (відсутні лише на двох сайтах); рішення засідань ради та виконавчого комітету (розміщено на 96% сайтів); регуляторні акти міської ради (89%); регламент міської ради (78%), міські програми (76%).

Значно збільшилася кількість інформації, пов'язаної з бюджетним процесом (рис. 1.5.). У частини міст наявна інформація про витрати та надходження бюджету, яка періодично оновлюється. Також намітилась позитивна тенденція щодо наявності на сайтах статутів міст. Минулого року цей документ був наявний на 51 сайті, у 2015 р. – на 67.



Рис. 1.5. Стан висвітлення питання бюджету на сайтах міських рад

Більше половини інформації, яка входить до даної підкатегорії, представлено на 68% сайтів. Це дещо вищий показник, ніж у 2014 та 2013 роках (рис. 1.6). Враховуючи, що у 2015 р. до цієї підкатегорії було додатково включено ще низку нових показників, то це свідчить про наявність тенденції до збільшення представлення інформації цього виду на сайтах міських рад.



**Рис. 1.6** Динаміка зміни кількості сайтів, на яких представлено більше 50% рекомендованих до розміщення документів (2013 - 2015 рр.)

Втім, є види інформації, які потребують кращого висвітлення на сайтах міських рад. У порівнянні з минулим роком зменшилася кількість сайтів, на яких розміщено програму соціально-економічного розвитку міста. У 2014 р. цей показник становив – 89%, у 2015 – 71%. Категорією документів, які найменше представлені на сайтах, є різного роду звіти. Зокрема:

- звіти депутатських комісій про свою роботу (відсутні на 86% сайтів);
- звіт про хід та результати відчуження комунального майна (відсутній на 84% сайтів);
- звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік ( відсутній на 78 % сайтів);
- щоквартальні звіти міського голови про здійснення державної регуляторної політики (відсутні на 77 % сайтів);
- звіт міського голови про свою роботу за минулий рік (відсутній на 76 % сайтів);
- оприлюднення результатів розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації (відсутнє на 73 % сайтів).

Достатньо низьким є представлення на сайтах міських рад інформації щодо генерального плану міста. Цей документ повністю відсутній на 33% сайтів, на 43 % – представлений не повністю. Вся документація стосовно генерального плану наявна лише на 24 сайтах. Також необхідне покращення висвітлення інформації щодо планування роботи міських рад, порядку денного та протоколів засідань.

**Загальна категорія “Зворотний зв’язок з громадськістю”**

У цій категорії оцінювались сайти міських рад щодо наявності таких сервісів, як: можливість подати електронний запит на публічну інформацію та прослідкувати його опрацювання; наявність електронної приймальні міського голови та платформи для зв’язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу; інтеграція сайту з соціальними мережами та інші. Загалом категорія складається із 12 показників. Максимальна сума балів – 12.

Найбільшу кількість балів у цій категорії отримали сайти *Івано-Франківської* та *Київської* міських рад. Вони набрали по 9 балів (75% від максимально можливого). На другому місці сайт *Вінницької* міської ради – 8 балів. На цьому сайті, так само, як і на сайтах таких міст, як *Стрий*, *Котовськ* та *Сміла* наявна функція оцінки веб-сайту. На третьому місці сайт *Львівської* міської ради – 7 балів (58 %).

Більше ніж 50 % у цій категорії набрали одинадцять сайтів. Крім вищезазначених, до цієї групи також увійшли сайти міст: *Вознесенськ*, *Кузнецовськ*, *Одеса*, *Павлоград*, *Рівне*, *Слов’янськ*, *Суми*. Менше ніж 10% набрали сайти 14 міст, з них два не отримали жодного балу (Додаток 10).

Позитивним фактом, який сприяє розвитку зворотного зв’язку між громадянами та міською адміністрацією, є наявність на більшості сайтів (70%) форм для подання електронних звернень, а також вказано електронну пошту, на яку можна ці звернення надсилати. Дещо менша кількість сайтів (59 %) пропонують ознайомитися із статистикою щодо таких звернень (табл. 1.3). Частина сайтів також містить відповіді на звернення громадян із зазначенням вжитих заходів стосовно вирішення описаних проблем. По цих показниках протягом останніх двох років прослідковується тенденція до їх збільшення.

**Таблиця 1.3****Наявність інструментів для встановлення зворотного зв’язку з громадськістю**

№	Інструменти зворотного зв’язку з громадськістю	Кількість сайтів, на яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Наявність онлайн-приймальні міського голови	37	65
2.	Наявність форми подання електронних звернень	71	31
3.	Можливість прослідкувати опрацювання е-звернення	8	94
4.	Оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян	60	42
5.	Проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади	36	66
6.	Зв’язок сайту з соціальними мережами	43	59
7.	Можливість залишити коментар через соціальну мережу	18	84



8.	Можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення	9	93
9.	Можливість обговорення проектів актів міської ради	24	78
10.	Комунікативна платформа для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу (онлайн-чат)	6	96
11.	Онлайн-трансляція засідань міської ради (наявність спеціалізованого розділу або сервісу на сайті)	13	89
12.	Можливість оцінити веб-сайт	4	98

Втім, на більшості сайтах міських рад відсутня значна частина інструментів зворотного зв'язку. Онлайн-приймальня міського голови наявна лише на третині сайтів. Відсутня функція оцінки веб-сайту (96%). Неможливо прослідкувати опрацювання електронних звернень (92%) та коментувати новини та інформаційні повідомлення (91%). Не створено комунікативну платформу для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу (онлайн-чат) (94%). Не забезпечено можливість проведення онлайн-трансляцій засідань міської ради (87%).

#### Загальна категорія “Адміністративні послуги”

Максимально можливий бал за цією категорією – 28. Оцінюється наявність чи відсутність інформації щодо надання адміністративних послуг та можливість отримання окремих послуг через веб-сайт.

Найвищий показник в цій категорії отримали сайти *Вінницької* та *Київської* міських рад – 28 балів, що є максимальним показником. На другому місці сайти *Дніпропетровської*, *Івано-Франківської*, *Кременчуцької*, *Рівненської* та *Хмельницької* міських рад із результатом 27 балів. Третє місце (26 балів) посіли сайти таких міст: *Бердянськ*, *Жмеринка*, *Запоріжжя*, *Краматорск*, *Лубни*, *Луцьк*, *Мукачево*, *Славута*, *Харків*, *Шостка*. Більше ніж 50% отримали 88 сайтів (86%). На чотирьох сайтах інформація щодо надання адміністративних послуг була відсутня (Додаток 11).

У 2015 році на багатьох сайтах міських рад прослідковується тенденція до збільшення кількості інформації щодо адміністративних послуг (рис. 1.7). Якщо минулого року понад 90% сайтів містили лише інформацію щодо переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою, то цього року це стосується також контактних даних та режиму доступу до ЦНАП, а також класифікації адміністративних послуг (за суб'єктами надання послуг, за сферами діяльності, за життєвими ситуаціями).

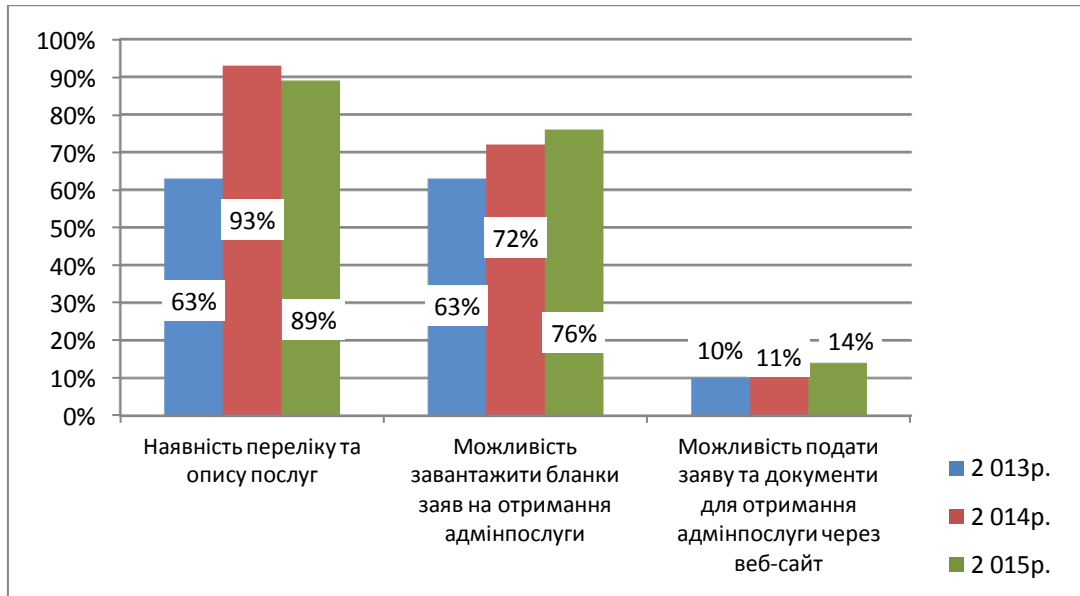


Рис. 1.7 Динаміка зміни кількості сайтів, щодо наявності інформації щодо адміністративних послуг (2013 - 2015 рр.)

Таблиця 1.4

Наявність на веб-сайтах інформації щодо адміністративних послуг

№	Показник	Кількість сайтів, на яких інструмент	
		наявний	наявний
1.	Контактні дані ЦНАП (адреса, тел., e-mail)	94	8
2.	Режим доступу до ЦНАП (години прийому)	90	12
3.	Наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою	91	11
4.	Класифікація адміністративних послуг (за суб'єктами надання послуг, за сферами діяльності, за життєвими ситуаціями тощо)	86	16
5.	Наявність інформаційних карток адмінпослуг	81	21
6.	Можливість надіслати лист до ЦНАП на електронну пошту для отримання консультації	70	32
7.	Можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги/здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача	14	88
8.	Можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги	8	94
9.	Можливість завантажити бланки заяв на отримання адмінпослуги	78	24
10.	Можливість завантажити форми заяв та інших документів для видачі документів дозвільного характеру?	72	30
11.	Інформація на сайті про розташування місць, де надаються необхідні	80	22

	запитувачам форми і бланки установи		
12.	Наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста	13	89

Втім, є низка напрямків, які потребують значного покращення. Так, можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги або здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача наявна лише на 14 сайтах. Можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги надають лише 8 сайтів.

Також низькою є кількість сайтів, на яких функціонують інструменти електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста. Таку можливість забезпечують: *Бердянськ, Бориспіль, Вінниця, Жмеринка, Київ, Кіровоград, Луцьк, Львів, Одеса, Павлоград, Рівне, Самбір, Хмельницький*. Електронна черга також наявна у Івано-Франківську, проте реєстрація здійснюється через ЦНАП.

### Загальна категорія “Доступ до публічної інформації”

Максимально можливий бал за цією категорією – 18. Оцінюється наявність інформації про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу, до обов’язків яких належить забезпечення доступу до публічної інформації, наявність форм для підготовки запитів на публічну інформацію та можливість подати такий запит через електронну пошту, наявність реєстру публічної інформації, порядку складання та подання запитів на інформацію та звітів щодо задоволення таких запитів.

Максимальний бал отримали тридцять три сайти. Тобто ці сайти забезпечують повний спектр інформації у цій категорії. Більше ніж 50% від максимально можливої кількості балів отримали 84 сайти (82%). На трьох сайтах інформація з даної категорії відсутня (Додаток 12).

Таблиця 1.5

#### Наявність на веб-сайтах інформації щодо забезпечення доступу до публічної інформації

№	Показник	Кількість сайтів, на яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Інформація про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу для забезпечення доступу до публічної інформації	86	16
2.	Наявність форм запитів на публічну інформацію	80	22
3.	Можливість подати запит на публічну інформацію через електронну пошту	77	25
4.	Інформація про систему обліку (реєстр публічної інформації), види інформації, яку зберігає розпорядник	52	50

5.	Інформація про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності	83	19
6.	Звіти щодо задоволення запитів на інформацію	76	26

Більшість сайтів містять інформацію про суб'єктів, які відповідають за забезпечення доступу до публічної інформації (84%). Також наявні форми для запитів на публічну інформацію (78%) і порядок складання та подання таких запитів (81%) (табл. 1.5). На значній кількості сайтів зазначено можливість надсилання запитів через електронну пошту (75%), проте оперативність реагування на електронні запити не входила у предмет цього дослідження.

Найбільш проблемним у цій категорії є відсутність на частині сайтів реєстрів публічної інформації (51%) та різноманітність форматів, в яких вона представлена.

### Загальна категорія “Зручність користування веб-сайтом”

Ця категорія оцінює, наскільки веб-сайт органу місцевого самоврядування відповідає технічним вимогам, чи є він зручним у користуванні. В цілому, категорія нараховує 8 показників, максимальна кількість балів – 8. Оцінюється: наявність пошукової системи, наявність мапи сайту, можливість пошуку інформації за тегами, наявність мобільної версії веб-сайту, наявність версії веб-сайтів для слабоворих, можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту, наявність меню навігації на кожній сторінці сайту та багатомовної версії сайту.

Найбільшу кількість балів за цією категорією, як і минулого року, отримав сайт Харківської міської ради. Сайти *Івано-Франківської*, *Маріупольської*, *Миколаївської*, *Одеської*, *Рівненської*, *Хмельницької* та *Шосткінської* міських рад отримали по 6 балів (75%). Більше ніж 50% набрали сайти 52 міських рад (51%) (Додаток 13).

Низький рівень зручності у 14 сайтів. В основному ці сайти забезпечують можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту та наявність меню навігації на кожній сторінці. Решта функціоналу відсутня (рис. 1.8.).

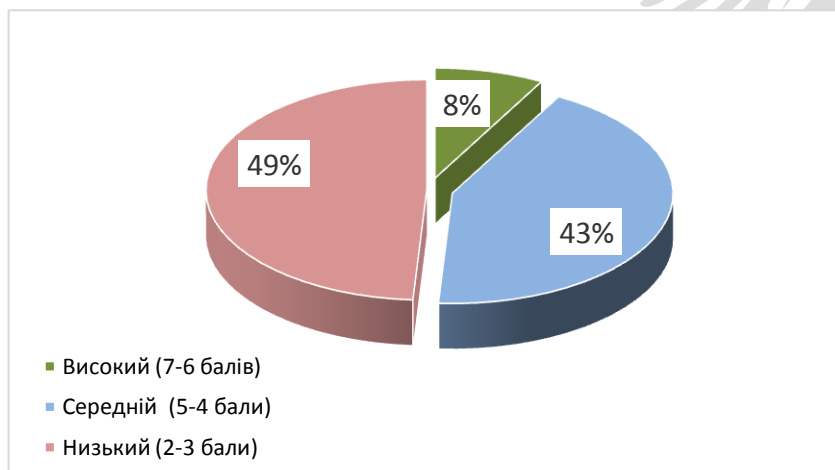


Рис. 1.8 Рівень зручності користування веб-сайтами міських рад

Серед інструментів, які присутні на більшості сайтах, можна назвати можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту (95%) та наявність меню навігації на кожній сторінці сайту (97%). Також більшість міських рад (85%) забезпечують можливість здійснення пошуку по сайту (табл. 1.6.). Проте у деяких випадках цей пошук здійснюється не по всьому сайту, а лише по частині документів. Досить часто за допомогою функції пошуку не вдалося знайти наявні на сайті нормативно-правові документи.

Таблиця 1.6.

## Оцінка зручності користування веб-сайтом

№	Показник	Кількість сайтів, на яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Наявність пошуку по сайту	87	15
2.	Наявність мапи сайту	37	65
3.	Можливість пошуку інформації за тегами	25	77
4.	Наявність мобільної версії веб-сайту	7	95
5.	Наявність версії веб-сайту для слабоворих	4	98
6.	Можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту	97	5
7.	Наявність меню навігації на кожній сторінці сайту	99	3
8.	Наявність багатомовної версії сайту	21	81

Майже на всіх сайтах відсутня “Мобільна версія веб-сайту” та “Версія веб-сайтів для слабоворих”. Також досить незначна кількість сайтів надає можливість пошуку інформації за тегами (25%) та використання мапи сайту (36%).

В цілому, можна сказати, що моніторинг показав відсутність суттєвого прогресу щодо підвищення зручності порівняно з минулим роком. Половина сайтів мають дуже низький рівень забезпечення зручності. Лише 8% сайтів забезпечують можливість пошуку інформації та відповідний сервіс на досить високому рівні.



## 2. Результати дослідження щодо запровадження та функціонування систем електронного документообігу

Сфера відносин, пов'язаних із запровадженням та функціонуванням систем електронного документообігу та використанням електронних документів дістала значного інституційного розвитку як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні. Проте через несистемний характер впровадження та фрагментарність, поки що важко говорити про ефективну реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу, як цього вимагає закон України “Про електронні документи та електронний документообіг”.

Відповідно до цього закону, електронний документообіг це - сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Вимоги до систем електронного документообігу (СЕД) регламентуються Постановою КМУ “Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади”. Але у законодавстві поки що відсутні зобов'язання щодо обов'язкового запровадження СЕД у органах державної влади. Для органів місцевого самоврядування навіть наявні вимоги носять рекомендаційний характер, що гальмує використання єдиних стандартів, підходів та методології у цій сфері.

Через відсутність законодавчо-закріплених вимог, чітких критеріїв, рекомендацій щодо вибору тієї чи іншої системи електронного документообігу, містам досить важко зорієнтуватися у великій кількості програмного забезпечення, що пропонується сьогодні виробниками та обрати саме ту платформу, яка буде достатньо гнучкою, надаватиме можливість для внесення змін та доповнень у майбутньому, зможе бути інтегрована із системами електронного документообігу інших виробників, буде найбільш якісною та зручною у використанні та обслуговуванні.

Метою даного дослідження було виявлення стану запровадження та якості функціонування систем електронного документообігу у міських радах та вироблення рекомендацій щодо формування державної політики в цій сфері.

Оцінювання результатів здійснювалося за рахунок опрацювання анкет, заповнених представниками ОМС. Достовірність наданої інформації перевірялася шляхом проведення контрольних дзвінків до органів місцевого самоврядування, що увійшли до вибірки.

У 2015 році до вибірки увійшли 125 найбільших міст України, проте, у зв'язку з тим, що значна частина з них знаходиться на території анексованого Криму та окупованих територіях, вдалося отримати відповіді лише від 97 муніципалітетів. Таким чином, не вдалось оцінити рівень впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування таких міст, як *Донецьк, Маріуполь, Луганськ, Макіївка, Севастополь, Сімферополь, Горлівка, Керч, Алчевськ, Євпаторія, Красний Луч, Єнакієве, Ялта, Стаханов, Феодосія, Свердловськ, Харцизьк, Торез, Антрацит, Шахтарськ, Сніжне, Ровеньки, Брянка, Краснодар, Первомайськ (Луганської обл.), Ясинувата, Джанкой, Авдіївка.*

Опитування проводилося по 23 показниках, із яких 19 мали поділ на підкритерії. Максимально можлива кількість балів – 27. (табл. 2.1, Додаток 14).

Таблиця 2.1.

## Характеристика системи внутрішнього електронного документообігу ОМС

Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	Кількість ОМС, де інструмент:		
	наявний	відсутній	
Наявність СЕД в ОМС	46	51	
Наявність розподіленого доступу користувачів до СЕД	41	56	
Наявність системи реєстрації звернень громадян	61	36	
Наявність електронної-реєстрації вхідних документів	66	31	
Наявність електронної реєстрації вихідних документів	64	33	
Наявність електронного архіву документів ОМС	37	60	
Обмін електронними документами з державними органами влади за допомогою СЕД	7	90	
Обмін документів із іншими органами влади з використанням цифрового підпису	4	93	
Чи проводиться в ОМС робота з персоналом щодо використання СЕД	41	56	
Чи проводиться перевірка знань персоналу на вміння користуватися СЕД	12	85	
Чи проводиться електронне візування нормативних документів міської ради в СЕД	6	91	
Інтеграція СЕД з мобільними пристроями	5	92	
Якщо СЕД не існує, то чи планується її впровадження у майбутньому	30		
Наявність додаткових функцій СЕД	15		
Нормативно-правові акти міської ради, які регулюють функціонування СЕД	33	64	
Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	Кількість ОМС, де інструмент:		
	використ. повністю	використ. частково	відсутній
Чи встановлена система електронного документообігу в усіх підрозділах ОМС	17	31	49
Наявність у кожного працівника, який працює в системі СЕД особистого пароля	40	6	51
Наявність у кожного працівника ОМС електронного цифрового підпису	1	20	76
Сканування вхідної документації	13	30	54
Підключення до СЕД ОМС комунальних підприємств та закладів міста	0	10	87

Інтеграція СЕД із іншими системами (геоінформаційна система, електронна пошта, інші СЕД тощо)	5	11	81
---	---	----	----

<b>Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу</b>	<b>76 % - 100%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>1% - 50%</b>	<b>0%</b>
Кількість працівників (%), що працюють із СЕД	5	2	41	49

На першому етапі обробки результатів анкет з інформацією щодо ступеню впровадження СЕД проводилося нормування результатів. За крок групування було вибрано 20%. Усі міста були віднесені до певної групи, що дало змогу виявити спільні характеристики для кожної з груп (табл. 2.2, рис.2.1).

Таблиця 2.2.

**Розподіл міст відповідно до результатів оцінювання системи електронного документообігу**

Групи міст	Міста	%
I	Вінниця, Київ	81-100
II	Дніпропетровск, Ізюм, Бердянськ, Бориспіль, Кременчук, Львів, Рівне	61-80
III	Бровари, Кривий Ріг, Тернопіль, Вознесенськ, Дружківка, Краматорск, Луцьк, Херсон, Житомир, Запоріжжя, Одеса, Слов'янськ, Харків, Дубно, Івано-Франківськ, Хмельницький, Біла Церква, Енергодар, Ізмаїл, Красноармійськ, Мелітополь, Славута, Чернівці, Артемівськ, Нова Каховка, Новоград-Волинський	41-60
IV	Кіровоград, Костянтинівка, Кузнецовськ, Павлоград, Дмитров, Котовськ, Сміла, Мукачєво, Прилуки, Суми, Полтава, Іллічівськ, Нововолинськ	21-40
V	Северодонецьк, Умань, Володимир-Волинський, Дніпродзержинськ, Ірпінь, Кам'янець-Подільський, Коломия, Нетішин, Новомосковськ, Рубіжне, Ужгород, Черкаси, Боярка, Вишневе, Миколаїв, Орджонікідзе Фастів, Калуш, Комсомольськ, Лозова, Охтирка, Червоноград, Марганець, Олександрія, Староконстантинів, Стрий	1-20
VI	Бердичів, Білгород-Дністровський, Васильків, Дрогобич, Жмеринка, Жовті Води, Каховка, Ковель, Конотоп, Коростень, Лисичанськ, Лубни, Миргород, Ніжин, Нікополь, Первомайськ, Ромни, Самбір, Світловодськ, Чернігів, Шепетівка, Шостка, Южноукраїнськ	0

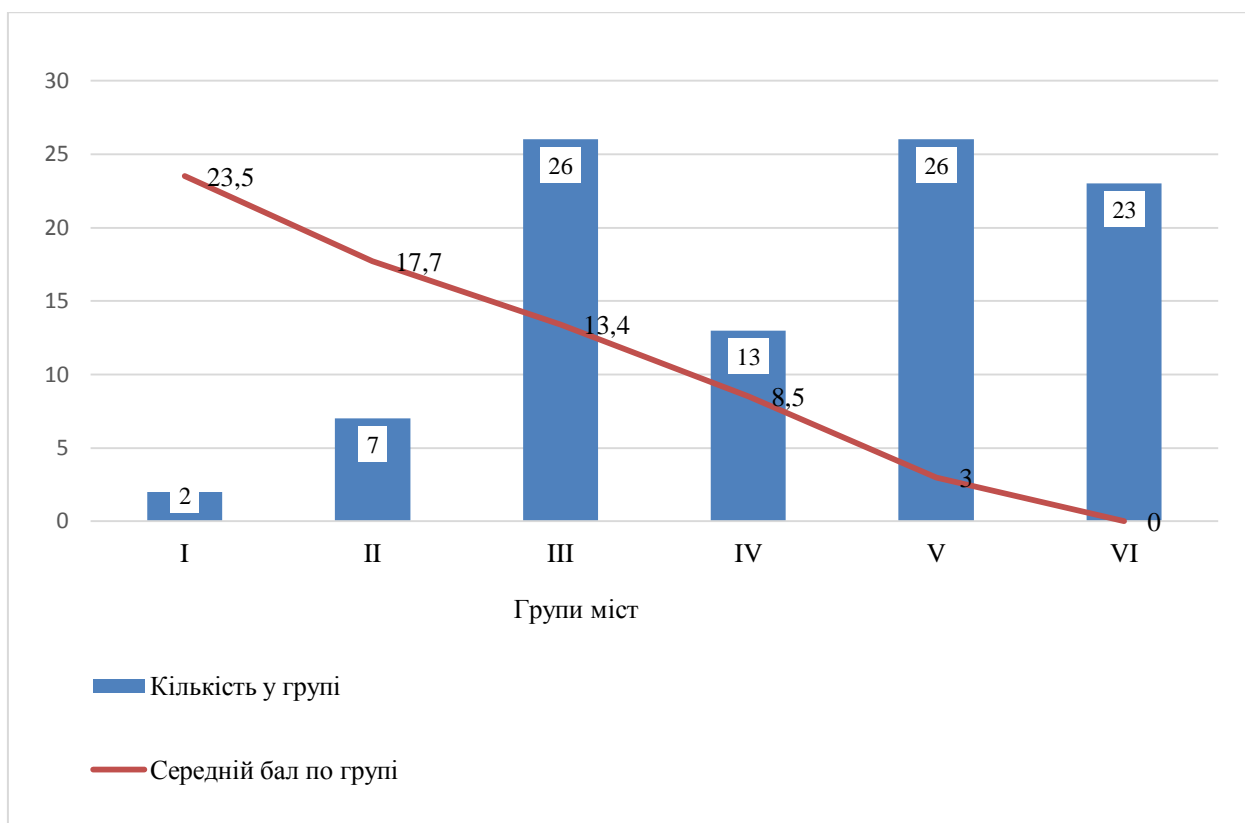


Рис. 2.1. Розподіл міст щодо результатів впровадження електронного документообігу (станом на 31 березня 2015 р.)

Порівнюючи результати опитування у 2015 р. з результатами аналогічного опитування у 2014р., можна виділити низку міст, які значно покращили стан запровадження СЕД. Зокрема, це: *Рівне, Херсон, Новоград-Волинський, Прилуки, Мелітополь, Кривий Ріг, Дніпропетровськ, Хмельницький, Дружківка* та ще декілька міст, у яких відбулося покращення у межах 10%. Проте говорити про системні зміни поки що не доводиться. Покращення відбувається локально завдяки участі міст у різного роду міжнародних проектах та за рахунок розробки власних систем електронного документообігу.

Лідерами з розвитку внутрішнього електронного документообігу у 2015 році залишилися *Вінницька та Київська міські рада*, які минулого року також очолювали цей рейтинг. До другої групи увійшло 7 міст, результати яких знаходяться у межах 60% - 80% від максимально можливого (рис 2.1). Рубіж у 50% подолали 22 міські ради (22,7 % від загальної кількості міст). Цей показник є аналогічний минулорічному. У 2013 році більше ніж 50 % було у 26 міських рад. Менше третини від максимально можливого результату отримали 58 міст (59,7%).

Частково на погіршення цьогорічних результатів відсотковому співвідношенні вплинули включення до вибірки нових міст та нестабільність політичної ситуації, а також значне зменшення фінансування напрямків, пов'язаних з розвитком електронного врядування на місцевому рівні. Проте, судячи із багатьох листів, одержаних від міських рад, у найближчому майбутньому ситуація має значно покращитися, оскільки є чітка політична воля на реформування та розвиток елементів електронного врядування.

Щодо стану запровадження систем внутрішнього документообігу можна виділити три групи міст. До першої увійшли 46 міст (47,4 %), які у своїх відповідях зазначили про наявність такої системи та її компонентів. У 2014 до цієї групи входило 45 міст, у 2013 – 32. З цієї групи у сімох міських радах заплановано проведення модернізації наявної СЕД та розширення її функціоналу (рис. 2.2).

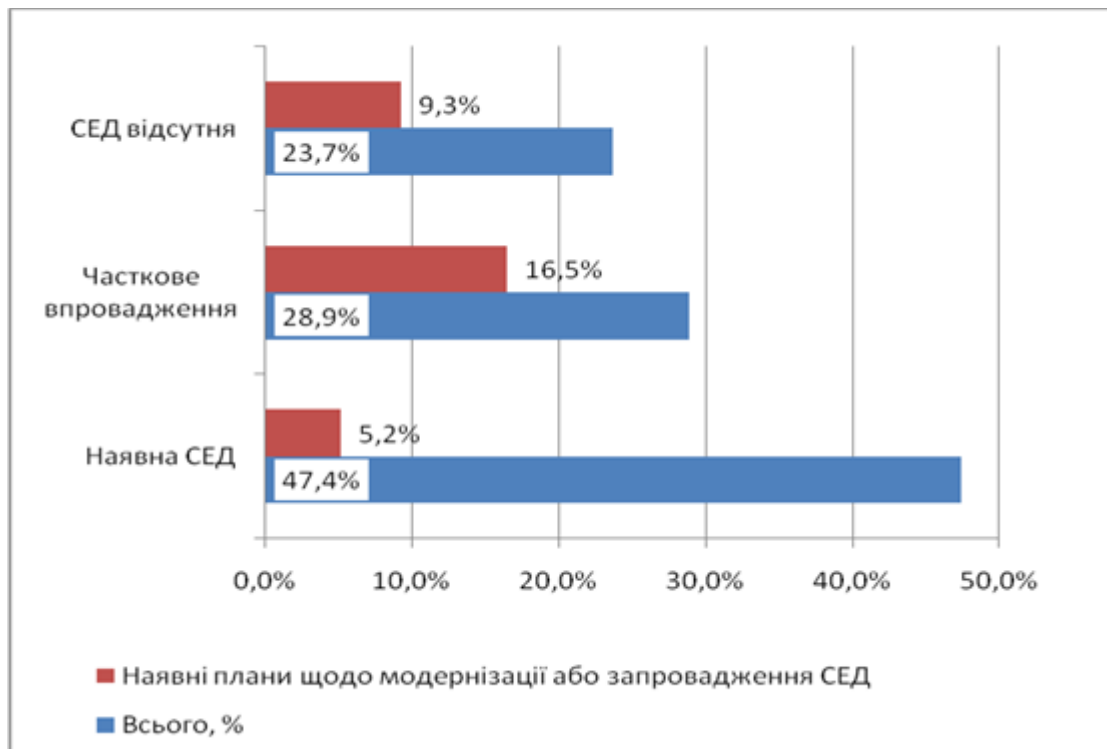


Рис. 2.2. – Стан впровадження систем електронного документообігу

При цьому, найбільш поширеними системами, що використовуються в муніципалітетах є: «iTS Office» (міста *Артемівськ, Дружківка, Димитров, Кіровоград, Костянтинівка, Краматорськ, Слов'янськ*), «АСКОД» (*Бориспіль, Біла Церква, Бровари, Ірпінь, Київ, Лозова, Нововолинськ*), «Optima Work-Flow» (*Бердянськ, Енергодар, Полтава*), «Megapolis» (*Чернівці, Дубно, Кузнецовськ*), DocsVision (*Хмельницький, Вінниця*), «Lotus Notes» (*Красноармійськ, Львів*), «КАІ-Документообіг» (*Кривий Ріг, Мелітополь*). В інших містах впроваджено такі системи електронного документообігу, як «Діловод», «Діло», «Діло – Підприємство», «Док Проф 2.0», «el-Dok system», «FossDoc», «IDS-Documents», «1С «ABIS-ISO».

До другої групи увійшли 28 міст, які зазначили про відсутність комплексної системи електронного документообігу, разом з тим, у міських радах цих міст функціонують окремі елементи такої системи. Як правило, це електронні системи власної розробки, які забезпечують реєстрацію звернень громадян, реєстрацію вхідних та вихідних документів (рис. 2.3). З цієї групи міст лише у чотирьох функціонує електронний архів. Найбільшу кількість балів в даній групі отримали *Херсон, Прилуки та Мукачєво*.

У *Херсонській* міській раді функціонує мережева версія електронної програми «Контроль діловодства» (власна розробка), яка дозволяє провадити реєстрацію звернень

громадян, вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції, вести облік документів, контролювати виконавську дисципліну у виконавчих органах міської ради. Планується також запровадження комплексної системи електронного документообігу, з цією метою вивчається досвід інших міст, порівнюються різні програмні продукти.

У *Прилуках* реєстрація, обробка, пошук документів та формування звітів відбувається за допомогою двох інформаційних систем “Документ” та “Приймальна громадян”.

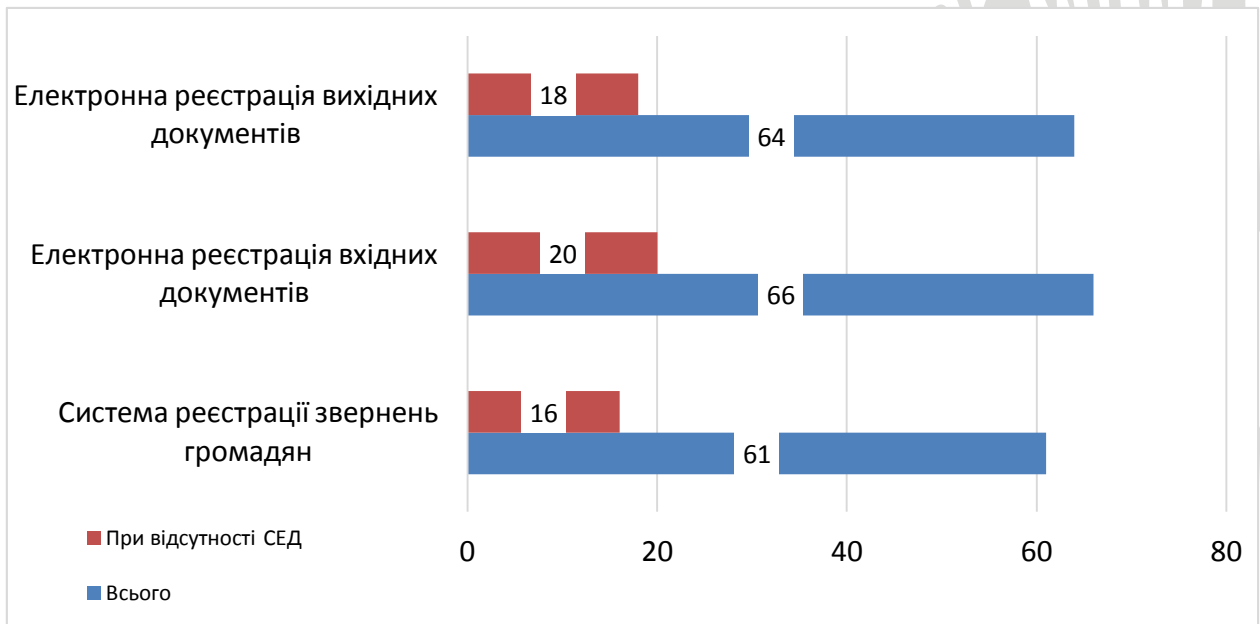


Рис. 2.3. – Електронна реєстрації звернень громадян та документації

Система “Документ” призначена для реєстрації, перегляду та пошуку вхідних документів та вихідних документів; формування найрізноманітніших статистичних довідок; формування контрольних довідок, нагадувань, попереджень; налаштування системи та забезпечення сервісу програми.

Система “Приймальна громадян” розрахована на три робочі місця, має широкі можливості для реєстрації звернень, пошуку звернень у електронній базі за основними реквізитами, контролю за виконанням звернень, складання аналітичних довідок, звітів, отримання статистичних даних.

У *Мукачевській міській раді* розроблено та проводиться тестування системи АСД “РАДА”. Для реєстрації вхідних та вихідних документів, контролю їх виконання використовується програма “NET.Tasker” та “Програма звернень громадян”.

Всього у містах, які належать до другої групи, запровадження СЕД заплановано у 16 міських радах.

Взагалі відсутні будь-які елементи СЕД у 23 міських радах (табл. 2.2.), 9 з яких планують впровадження СЕД за наявності відповідного фінансування або шляхом участі у загальнодержавній програмі.

Обов’язкове сканування всієї вхідної та вихідної документації запроваджено у 13 містах, у разі необхідності це здійснюється ще у 30 містах. Ці показники є аналогічними



стану 2014 р. Проте у більшості міських рад у 2015 р., як і у 2014 р сканування вхідних та вихідних документів не здійснюється (рис 2.4). Очевидно, що це безпосередньо впливає на можливість формування електронного архіву, який на сьогодні створено лише у 37 (38%) міських радах.

Обмін електронними документами з державними органами влади за допомогою СЕД здійснюють лише 7 міських рад. У більшості з них відбувається обмін документами з обласними державними адміністраціями.

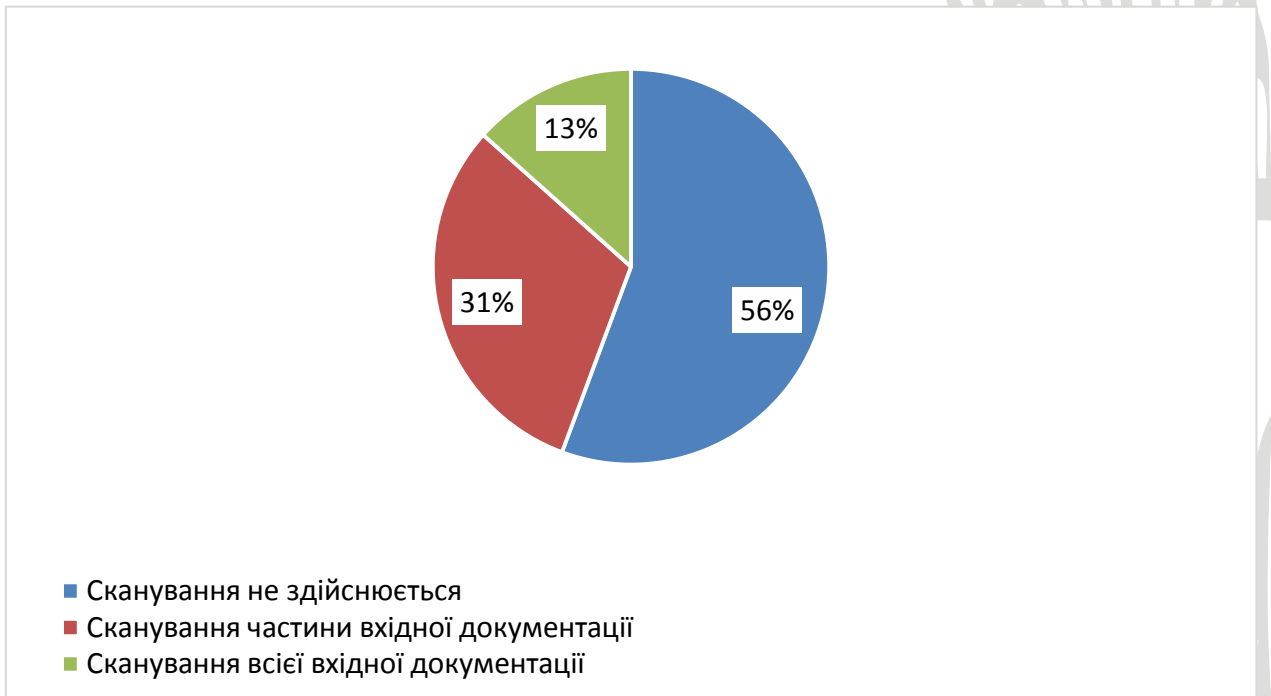


Рис. 2.4. – Сканування документів

Ще менша кількість міських рад (4) проводять обмін документами із іншими органами влади з використанням цифрового підпису. Здебільшого цифровий підпис використовується для передачі фінансової та бухгалтерської звітності. Всього наявність цифрового підпису у посадових осіб відмітило 20 міських рад.

Особлива практика щодо використання цифрового підпису запроваджена у *Бердянську*. Там створено внутрішній центр сертифікації ключів, який використовується лише для внутрішнього документообігу та забезпечує можливість використання цифрового підпису для усіх співробітників.

Важливою умовою безпечного функціонування СЕД є розмежування прав доступу для різних категорій користувачів системи та запровадження персональних паролів доступу. Із 49 міських рад, які надали інформацію про наявність внутрішньої СЕД, розподілений доступ реалізовано у 40 випадках. Особисті паролі доступу для усіх співробітників, які працюють з системою, запроваджено у 40 міських радах. У 6-х міських радах такі паролі запроваджено лише для частини співробітників.

Ще однією суттєвою характеристикою СЕД є ступінь інтеграції до неї як внутрішніх, так і зовнішніх користувачів. Про внутрішніх користувачів можна говорити у розрізі двох

параметрів. По-перше, мова йде про наявність доступу до цієї системи структурних підрозділів, а по-друге, важливою є кількість працівників органу влади, які безпосередньо інтегровані у систему. У 2015 році про підключення усіх структурних підрозділів надали інформацію 17 міських рад. Причому у деяких майже 100% працівників працюють із системою, а у деяких - лише частина (рис. 2.5).

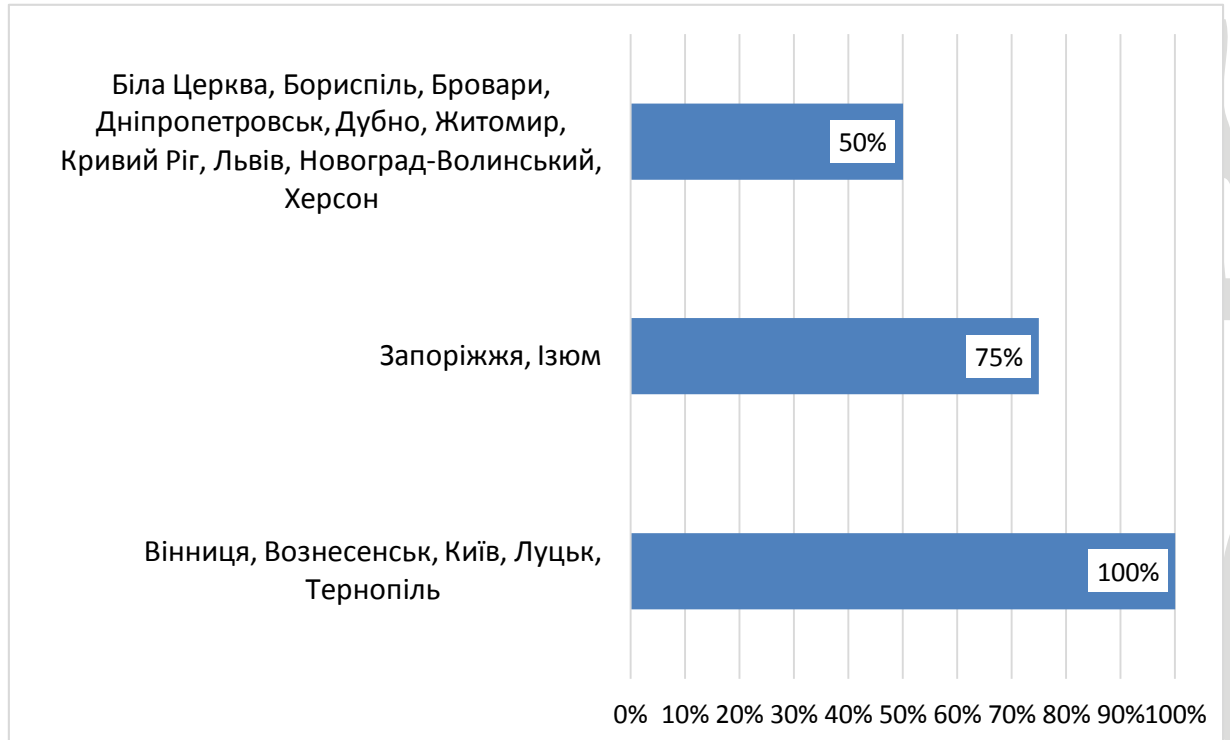


Рис. 2.5. – Стан залученості працівників до роботи у СЕД у містах із 100% підключенням структурних підрозділів до цієї системи

Перспективним напрямком підвищення ефективності роботи міської ради є підключення до СЕД комунальних підприємств міста. На сьогодні таку інформацію надали 10 (10%) міських рад. Серед яких: *Бровари, Вінниця, Дніпропетровськ, Ізюм, Київ, Кременчук, Львів, Одеса, Рівне, Харків*. У низці міст підключення комунальних підприємств заплановано на найближчу перспективу.

Підвищення ефективності від функціонування СЕД також можна досягнути шляхом її інтеграції з іншими системами, зокрема, з геоінформаційною системою та електронною поштою. Певних успіхів у цьому напрямку досягли 16 міських рад, серед яких у п'яти така можливість реалізована з двома і більше системами. У *Бердянську, Борисполі, Вінниці, Ізюмі, Києві та Херсоні* також наявна можливість здійснювати погодження вихідних та опрацювання нормативно-правових документів ОМС.

Практично у всіх міських радах через офіційний сайт забезпечено можливість доступу громадян до бази розпорядчих нормативно-правових документів.

Важливою складовою забезпечення належного рівня функціонування будь-якого органу влади є рівень освіти персоналу. Підвищення кваліфікації службовців органів місцевого самоврядування з питань електронного врядування та роботи у системі

електронного документообігу проводиться у 41 міській раді. З них у 12 реалізуються різні заходи з метою перевірки знань персоналу на вміння працювати у СЕД.

Позитивну відповідь про наявність нормативно-правових актів, які регулюють питання, пов'язані із запровадженням та функціонуванням систем електронного документообігу, дали 33 міста, що становить 72 % від кількості міст, у яких така система встановлена. У трьох містах СЕД поки що не запроваджено, проте прийнято міські програми, якими передбачено створення таких систем.

У 18 містах є лише по одному НПА, який стосується СЕД. Найбільша кількість таких документів прийнято у *Києві* та *Вінниці*.

У м. *Києві* процес впровадження СЕД супроводжувався такими документами:

- рішення міської ради “Про затвердження Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”;
- розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) про затвердження Регламенту виконавчого органу; про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян; про електронний цифровий підпис;
- методичні рекомендації до Порядку роботи з документами в ІТМ “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”.

У м. *Вінниця* були прийняті наступні документи:

- розпорядження міського голови про впровадження системи електронного документообігу; про створення робочої групи з впровадження СЕД;
- розпорядження виконавчого комітету міської ради про використання інформаційних технологій у виконавчих органах міської ради; про використання СЕД у виконавчих органах міської ради; про регламент виконавчих органів міської ради; про затвердження інструкції з діловодства.

Серед документів, які регулюють функціонування СЕД в інших містах, найчастіше зустрічаються:

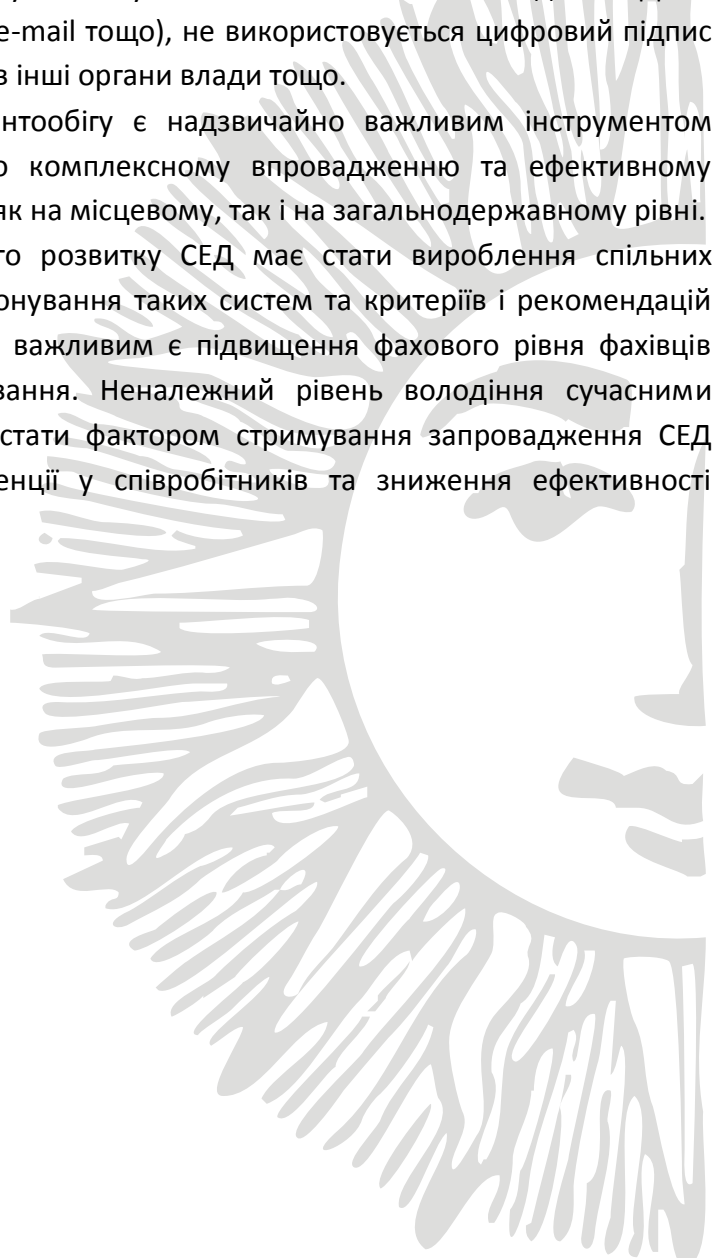
- регламент виконавчого комітету міської ради;
- рішення міської ради про затвердження стратегії соціально-економічного розвитку міста; про затвердження Положення про реєстр актів органу місцевого самоврядування;
- розпорядження міського голови про затвердження Плану дій з реалізації стратегії соціально-економічного розвитку; про створення робочої групи з підготовки до впровадження та контролю роботи електронного документообігу; про першочергові заходи організаційного забезпечення роботи СЕД; порядок роботи працівників міської ради та її виконавчих органів на персональних комп'ютерах, у корпоративній мережі та інтернет;
- рішення виконавчого комітету міської ради про порядок здійснення електронного документообігу; про функціонування інтернет-приймальні міської ради;
- міські програми: “Електронне відкрите місто”; про підтримку інформаційної сфери; розвитку електронного врядування у виконавчому комітеті міської ради;

- інструкція з діловодства, та низка інших.

Таким чином, проаналізувавши впровадження системи внутрішнього електронного документообігу в органах місцевого самоврядування 97 міст України, можна зробити висновок, що рівень розвитку СЕД поки що залишається достатньо низьким. СЕД функціонує менше ніж у половині досліджуваних міст, проте навіть в цих містах система не використовується в повній мірі і застосовується переважно з метою реєстрації звернень громадян, внутрішньої, вхідної та вихідної документації. Лише у незначній кількості міст відбувається погодження вхідних документів у системі. У більшості випадків СЕД не інтегрована з іншими системами (ГІС, e-mail тощо), не використовується цифровий підпис при передачі електронних документів в інші органи влади тощо.

Система електронного документообігу є надзвичайно важливим інструментом електронного урядування, тому його комплексному впровадженню та ефективному розвитку має надаватись значна увага як на місцевому, так і на загальнодержавному рівні.

Одним із напрямів подальшого розвитку СЕД має стати вироблення спільних загальнодержавних стандартів функціонування таких систем та критеріїв і рекомендацій до програмного забезпечення. Також важливим є підвищення фахового рівня фахівців ОМС з питань електронного врядування. Неналежний рівень володіння сучасними інформаційними технологіями може стати фактором стримування запровадження СЕД через відсутність необхідної компетенції у співробітників та зниження ефективності функціонування ОМС.



### 3. Результати оцінювання організації діяльності Центрив надання адміністративних послуг міст України

У минулорічному звіті з моніторингу 100 найбільших міст України була наведена інформація про хронологію створення центрив надання адміністративних послуг. Усі міста, що на той час увійшли до вибірки, мали відокремлені ЦНАП. Цього разу виявилось, що два муніципалітети – *Боярка* та *Вишневе* – не мають окремих центрив надання адміністративних послуг, що пов'язано із територіальними особливостями.

На сьогоднішній день більшість великих міст переконались у зручності і доцільності надання адміністративних послуг в окремій установі. На порядку денному стоїть питання вдосконалення існуючих Центрив, перш за все, за рахунок їхньої автоматизації. Саме інформаційно-комунікаційні технології сприяють ефективному виконанню основної мети створення ЦНАП – надання якісних адміністративних послуг та спрощення процедури їхнього отримання.

Незважаючи на складну суспільно-політичну ситуацію в Україні, модернізація ЦНАП відбувається досить швидкими темпами. Так, багато Центрив сьогодні мають власні веб-сайти або сторінки у соціальних мережах, декілька міських рад уже створили веб-портали для надання адміністративних центрив. Зокрема, отримати повноцінні електронні послуги стало можливим у м. *Луцьк*, *Дніпропетровськ*, *Львів*. Чимало міст запровадили персональні кабінети для своїх жителів, через які вони можуть в електронній формі самостійно записуватись на прийом до центру надання адміністративних послуг, отримати консультації або залишити свої відгуки та пропозиції щодо роботи ЦНАП, навіть замовити окремі адміністративні послуги онлайн. Усе це, безумовно, сприяє розвитку електронного урядування в Україні, але для того, щоб реформи у цій сфері були посправжньому дієвими, потрібно, щоб цей процес відбувався систематично та максимально стандартизовано.

На відміну від минулорічного моніторингу, цього разу оцінювання організації діяльності центрив надання адміністративних послуг здійснювалось на підставі надісланих інформаційних запитів без залучення зовнішніх спостерігачів та «таємних клієнтів». Показники були дещо змінені, зокрема додано пункти про наявність системи охорони в приміщенні ЦНАП та сповіщення користувачів про готовність результату щодо надання адміністративної послуги. Загалом, до категорії увійшло 11 індикаторів, максимально можливий бал – 12.

Як і у випадку з оцінюванням системи електронного документообігу, зі 125 міст вдалось опитати лише 97 (28 листів були повернені Укрпоштою). У *Вишневому* та *Боярці* окремі Центри надання адміністративних послуг відсутні, що було зазначено у відповідях цих міських рад на інформаційні запити. Окрім того, не вдалось промоніторити організацію діяльності ЦНАП у м. *Ірпінь*, оскільки на момент проведення опитування там тривав ремонт. Також ремонтні роботи відбулись і у містах *Фастів* (створення рецепції) *Лисичанськ* (капітальний ремонт приміщення для нового офісу ЦНАП), та *Дніпродзержинськ* (оновлення Центру, площа якого складатиме 400 м<sup>2</sup>, що в п'ять разів більше за нині діючий); але ці ЦНАП не припиняли свою роботу. Відповідно, оцінювалась

їхня діяльність на той момент, коли проводилось опитування. Таким чином, було отримано відповіді щодо 94 ЦНАП.

До уваги брались лише фактично наявні показники на момент опитування. Якщо у відповідях міських рад зазначалось, що ту чи іншу опцію планують ввести у майбутньому, такі показники все одно оцінювались як відсутні. Також в нуль балів оцінювалась відсутність інформації щодо якогось з індикаторів.

Здебільшого міські ради конструктивно і повно відповідали на інформаційні запити, хоч і траплялись винятки. Наприклад, просто пересилався набір розпоряджень та рішень відповідної міської ради, де самостійно потрібно було шукати відповіді.

Таблиця 3.1.

## Характеристика окремих показників організації діяльності ЦНАП міст України

Показники організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг	Кількість ЦНАП, де інструмент	
	відсутній	наявний
Наявність рецепції/інформаційно-консультаційного пункту	53	41
Наявність електронної черги	24	70
Наявність інформаційних електронних терміналів самообслуговування	30	64
Зонування приміщення Центру	90	4
Наявність системи безпеки	70	24
Наявність інформаційних стендів зі зразками документів та відомостей про адміністративні послуги	93	1
Наявність умов для осіб з особливими потребами	83	11
Інформування заявників про готовність результату щодо надання адміністративної послуги	92	2
Надання «супутніх послуг» (ксерокопія, банківські послуги, продаж канцтоварів тощо)	33	61
Механізми отримання думки споживачів щодо якості надання адміністративних послуг	89	5
Можливість здійснити попередній запис у Центр	62	32

Загальна картина результатів виглядає наступним чином. Найкращими за результатами оцінювання виявились одразу 5 ЦНАП: Київської, Вінницької, Івано-Франківської, Луцької та Харківської міських рад. Вони отримали максимальну кількість балів – 12. Нагадаємо, в минулому році трійку лідерів з організації роботи ЦНАП склали міста Вінниця, Івано-Франківськ та Черкаси. По 11 балів отримали так міста як Чернігів, Черкаси, Суми, Рівне, Кіровоград та Кривий Ріг. Третє місце розділили між собою одразу 13 міст: Одеса, Жмеринка, Іллічівськ, Котовськ, Нетішин, Бровари, Дніпропетровськ,



Житомир, Запоріжжя, Львів, Нововолинськ, Тернопіль, Ужгород. Усі вони отримали по 10 балів.

На відміну від минулорічного моніторингу, коли найгіршим результатом з оцінювання діяльності ЦНАП було 2 бали, цього разу найнижчий показник – 4 бали. Останні місця в рейтингу посіли ЦНАП міст *Коломия, Кузнецовськ та Коростень*. По 5 балів отримали такі міста як *Вознесенськ, Ізюм, Конотоп, Лубни, Ніжин, Новомосковськ, Шепетівка*.

Середній бал, який отримали ЦНАП досліджених 97 міських рад, складає 7,9 з 12 можливих; лише 20 ЦНАП отримали менше половини балів.



Рис 3.1. Узагальнена інформація щодо наявних послуг ЦНАП

Для якісної організації роботи ЦНАП важливим показником є *наявність рецепції/інформаційно-консультаційного пункту*, адже користувачам не завжди легко зорієнтуватись у процедурах отримання потрібної адміністративної послуги. Окрім того, наявність рецепції допомагає також адміністраторам не витратити даремно час на надання консультацій, що дозволяє знизити тривалість прийому та водночас підвищити якість надання послуг. Із 94 міст рецепції/інформаційно-консультаційні пункти присутні у 55 ЦНАП, що складає майже 59%. В минулому році цей показник складав 53%. У *Кривому Розі* в приміщенні ЦНАП знаходяться одразу 3 рецепції, що зумовлено великою кількістю відвідувачів. Деякі міські ради у своїх відповідях вказували, що у них просто немає необхідності у створенні рецепцій, оскільки ЦНАП є невеликий за розміром, і кількість жителів, які звертаються за адміністративними послугами, також незначна. Тим не менш, наявність окремого інформаційного пункту підвищує якість надання послуг та допомагає клієнтам Центру краще зорієнтуватись у документах, які потрібно заповнити, та часі, що буде витрачено на їхнє опрацювання.

*Електронна черга була створена у 24 ЦНАП (26%)*. Здебільшого це обласні центри та міста районного значення. Станом на минулий рік електронна черга була впроваджена у 22 містах. Планується запуск електронної черги найближчим часом у *Дніпродзержинську*

(відкриття нового приміщення ЦНАП), *Кривому Розі* (оголошено тендер на закупівлю програмного забезпечення), *Бердичеві* (стадія розробки), *Охтирці* (вирішується питання про її встановлення за рахунок обласного або державного бюджету) та *Чернівцях* (нове приміщення ЦНАП до кінця поточного року). У *Бердянську* поки що електронна черга не впроваджена, але діє комплексна система електронного документообігу. В *Одесі* регулювання черги у ЦНАП теж поки що здійснюється без використання електронної системи. Її впровадження відповідно до Міської програми «Електронне відкрите місто» м. Одеси на 2015-2017 роки заплановано у поточному році. У ЦНАП м. *Ромни* передбачено запровадження електронної черги, що висвітлено у міській програмі соціально-економічного розвитку на 2015 р.

На сьогоднішній день *інформаційні термінали для самообслуговування* все ще є предметом розкоші для багатьох ЦНАП. Так, станом на червень 2015 р. лише 30 ЦНАП обладнано ними (32%). В *Конотопі* є в наявності інформаційний термінал, але у зв'язку з відсутністю бюджетних коштів на програмне забезпечення, планується його встановлення у 2016 р. Аналогічна ситуація і у ЦНАП м. *Котовськ*. Заплановане придбання та встановлення терміналів найближчим часом у містах *Охтирка* та *Суми*.

Більшість ЦНАП, що було відзначено і минулого року, поділені на окремі зони обслуговування, інформування та очікування. Лише 4 міські ради із 94 не мають зонування приміщення ЦНАП. Це *Кузнецовськ*, *Ізюм*, *Стрий* та *Володимир-Волинський*. Здебільшого це пов'язано з надто малою площею приміщення, де надаються адміністративні послуги.

Важливим показником є наявність системи безпеки в ЦНАП. Так, більшість міських рад запровадили у ЦНАП системи відеоспостереження (27%), цілодобову фізичну охорону (38%), сигналізацію (35%), систему протипожежної безпеки (22%) та інші інструменти. 24 міські ради у відповідях на запити вказали або відсутність системи безпеки взагалі, або уникнули відповіді на це запитання. Варто зазначити, що наявність решіток на вікнах, сейфу або металевих дверей вважаються «пасивним» захистом, тому до уваги у даній категорії не брались.



Рис. 3.2. Система безпеки у ЦНАП

Надзвичайно важливо, щоб отримання послуги в Центрі надання адміністративних послуг було простим та доступним для усіх груп населення, в тому числі для людей з обмеженими фізичними можливостями. При аналізі даної позиції, як і попереднього року, було застосовано диференційовану систему оцінювання: якщо в центрі наявний пандус, ЦНАП отримував 1 бал; якщо ж наявні додаткові умови, що полегшують перебування в ЦНАП та процес отримання послуги для користувача з особливими потребами, такий ЦНАП отримував 2 бали. У деяких містах, зокрема *Ніжині*, вхід до ЦНАП є дуже низьким і не потребує пандусу, але в той же час там не створено жодних інших умов для людей з особливими потребами, що вказано у самій відповіді на запит. Схожа ситуація у ЦНАП *Южноукраїнська* та *Сміли* – зручний вхід не потребує облаштування пандусу, але є в наявності кнопка виклику фахівців для людей з обмеженими можливостями (*Южноукраїнськ*) та спеціально пристосовані інформаційні стенди (*Сміла*). У *Білій Церкві* та *Одесі* ЦНАП розташовано на другому поверсі будівлі, що унеможлиблює облаштування пандусу саме Центром надання послуг, тим не менш на першому поверсі будівлі є кнопка виклику адміністратора для людей з особливими потребами.

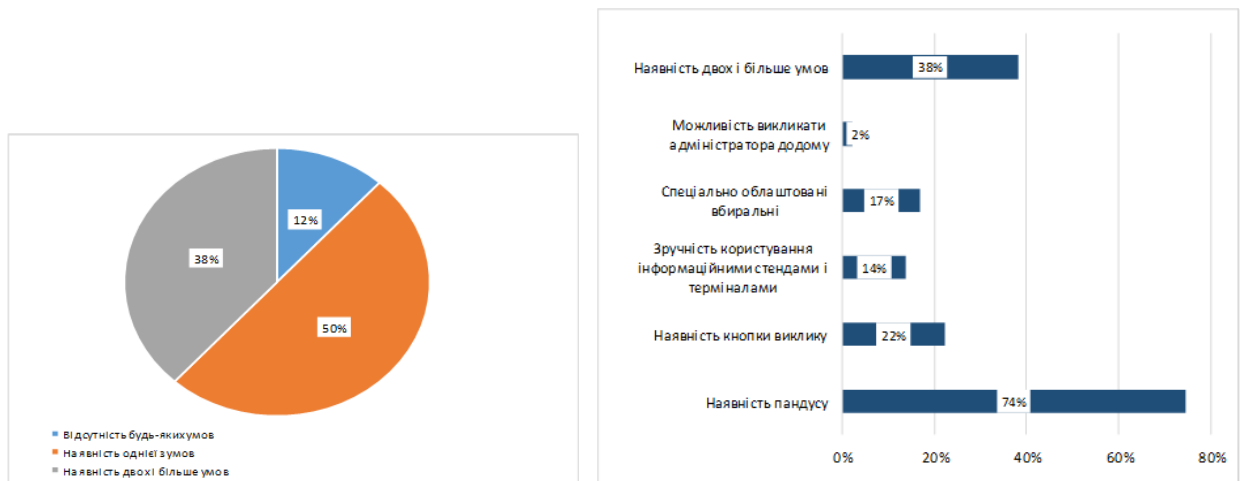


Рис. 3.3-4. Забезпечення умов для людей з обмеженими можливостями

Окрім того, в *Одесі* та *Шостці* відвідувачі ЦНАП з особливими потребами можуть скористатись такою послугою, як виклик адміністратора додому. У *Києві*, окрім інших створених умов, є в наявності інвалідний візок. Загалом, у 75% ЦНАП на вході встановлені пандуси. Подано бюджетний запит на встановлення пандусу у *Новомосковському* ЦНАП. Також планується внести бюджетну пропозицію щодо створення пандусу у 2016 р. в Центрі м. *Каховка*. Незважаючи на загальний не досить високий показник (7 балів), ЦНАП м. *Краматорськ* створив комплексні умови для осіб з обмеженими можливостями – пандус, кнопка виклику адміністратора та спеціально облаштована вбиральня. Також комплексно створені відповідні умови у ЦНАП м. *Вінниця* та *Луцьк*.

Практично у всіх ЦНАП розміщені *інформаційні стенди* з відомостями про доступні адміністративні послуги та зразками заповнення документів. Винятком є лише м. *Слов'янськ*. Це значно полегшує для користувачів процес підготовки документів та знижує навантаження з адміністраторів щодо консультування з правильного заповнення документів.

У більшості ЦНАП запроваджена послуга з інформування суб'єктів звернення про результат щодо надання послуги, що передбачено законодавством та здійснюється у «зручний до користувача спосіб, що визначається у день подання документів». Інформацію щодо цього показника не вказали лише міські ради *Хмельницького* та *Дрогобича*. Здебільшого інформування здійснюється шляхом телефонування суб'єкту звернення або надсилання SMS у день готовності результату щодо послуги, про що вказали відповідно 82% і 37% міських рад.

Супутні послуги надаються лише в 33 ЦНАП. Переважно це ксерокопіювання (31 місто), продаж канцелярських товарів (21 місто) та банківські послуги (14 міст). У ЦНАП м. *Комсомольськ* є безкоштовний ксерокс (самообслуговування). Також за необхідності документи суб'єктів звернення безкоштовно копіюються в *Одесі* та *Старокостянтиніві*. У ЦНАП м. *Марганець* було проведено конкурс на надання супутніх послуг, про що неодноразово було сповіщено у засобах масової інформації. Втім, жоден із суб'єктів господарювання не виявив бажання взяти в ньому участь. Тому наразі супутні послуги у

ЦНАП цього міста не надаються. У м. *Чернівці* в новому приміщенні Центру передбачено надання банківських послуг та ксерокопіювання.

Іноді у ЦНАП, що знаходяться в приміщеннях відповідних міських рад, супутні послуги не надаються з тієї причини, що їх можна отримати в самій раді. В інших випадках, наприклад, ЦНАП м. Самбір, необхідності надавати супутні послуги, як вказано у відповіді, немає, тому, що офіс Центру знаходиться безпосередньо у центрі міста, і поруч є можливість отримати дані сервіси.

Окрім зазначених супутніх послуг у ЦНАП є ще й інші сервіси. Зокрема, у *Вінниці*, *Чернігові* та *Луцьку* встановлені кавомати, у *Сумах* є можливість зробити фото на документи, в *Івано-Франківську* – виготовити печатку. Дитячі куточки створені при ЦНАП таких міст як *Івано-Франківськ*, *Луцьк*, *Вінниця*, *Суми*. Про безкоштовний доступ до Wi-Fi вказали ЦНАП наступних міст: *Київ*, *Бердянськ*, *Херсон*, *Суми*, *Черкаси*, *Вінниця*, *Луцьк*, *Харків*. В *Херсоні* облаштовані полиці з книгами для відвідувачів ЦНАП. Кулери з водою встановлені у Центрі надання адміністративних послуг м. *Вінниця*, *Луцьк*, *Київ*. У ЦНАП м. *Вінниця* можна також скористатись безкоштовним телефоном міського зв'язку.

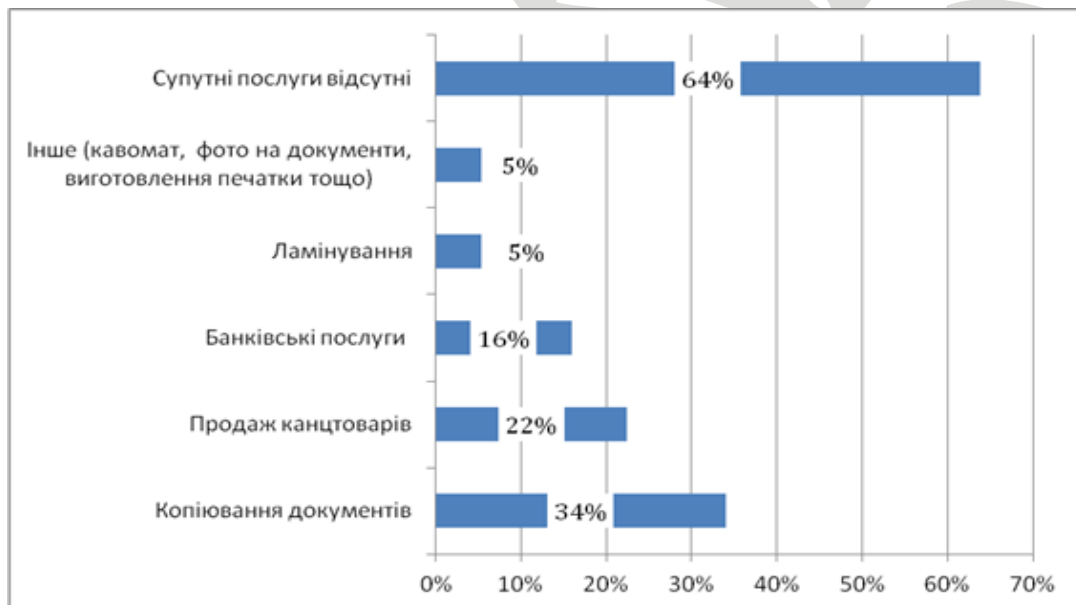


Рис. 3.5. Надання супутніх послуг в ЦНАП

Важливим індикатором якісної роботи ЦНАП є наявність зворотного зв'язку з громадськістю. Показовим є те, що інструменти для вивчення рівня задоволеності обслуговування є у більшості ЦНАП – 95% від загальної кількості. Здебільшого з цією метою використовуються скриньки відгуків (54 ЦНАП) або книги скарг і пропозицій (38 ЦНАП). Періодичне анонімне паперове анкетування проводиться у 37 Центрах. Через електронні носії (офіційний сайт міської ради або ЦНАП, сторінка ЦНАП у соціальній мережі) здійснюють зворотний зв'язок Центри надання адміністративних послуг 20 міст. Також було створено «Гарячу лінію» у чотирьох ЦНАП 4 міст – *Олександрія*, *Бердянськ*, *Артемівськ*, *Дубно*.

Варто відзначити, що у порівнянні з минулим роком значно зросла можливість залишити свої відгуки, скарги або пропозиції саме через електронні ресурси. Зокрема, на

сайті ЦНАП м. *Білгород-Дністровський* на постійній основі проводиться опитування «Якість роботи Центру надання адміністративних послуг». У *Харкові* на офіційному веб-сайті Центру в розділі «Нам важлива ваша думка» знаходиться електронна анкета з якості обслуговування, де кожний бажаючий може взяти участь в опитуванні для підвищення якості обслуговування. Також для забезпечення проведення постійного моніторингу дотримання прав та законних інтересів громадян та суб'єктів підприємницької діяльності під час надання адміністративних послуг у Центрі працює громадський пост. Жителі *Володимир-Волинська* можуть залишити свою оцінку надання послуг на сторінці ЦНАП у Facebook. Для вивчення думки споживачів у центрі надання адміністративних послуг м. *Рубіжне* є відповідний журнал з яскравим вказівником «Ваша думка важлива». Банер з таким самим написом розміщено на головній сторінці офіційного сайту *Рубіжанської міської ради*. У *Вінниці* діє електронна система оцінювання: біля кожного робочого місця ЦНАПу розташовані кнопки, за допомогою яких можна оцінити якість обслуговування за трибальною шкалою під час або відразу після отримання послуги чи консультації.

Однак, найбільш популярним інструментом оцінювання все ж залишається скринька відгуків. Втім, тут також є багато диференціацій. Зокрема, у м. *Самбір* використовується прозора скринька зі смайликами, де кожен суб'єкт звернення може «відобразити», задоволений він роботою Центру і адміністратора, чи ні. Схожа методика використовується у м. *Хмельницький* – у прозору скриньку відвідувачі кидають свої талони електронної черги з відміткою щодо задоволеності/незадоволеності роботою адміністратора. У *Івано-Франківську* розміщено дві скриньки з позначками «Задоволені якістю обслуговування» та «Не задоволені якістю обслуговування», у *Луцьку* три – «Добре», «Задовільно», «Незадовільно», у *Черкасах* чотири – «Добре», «Задовільно», «Погано», «Пропозиції».

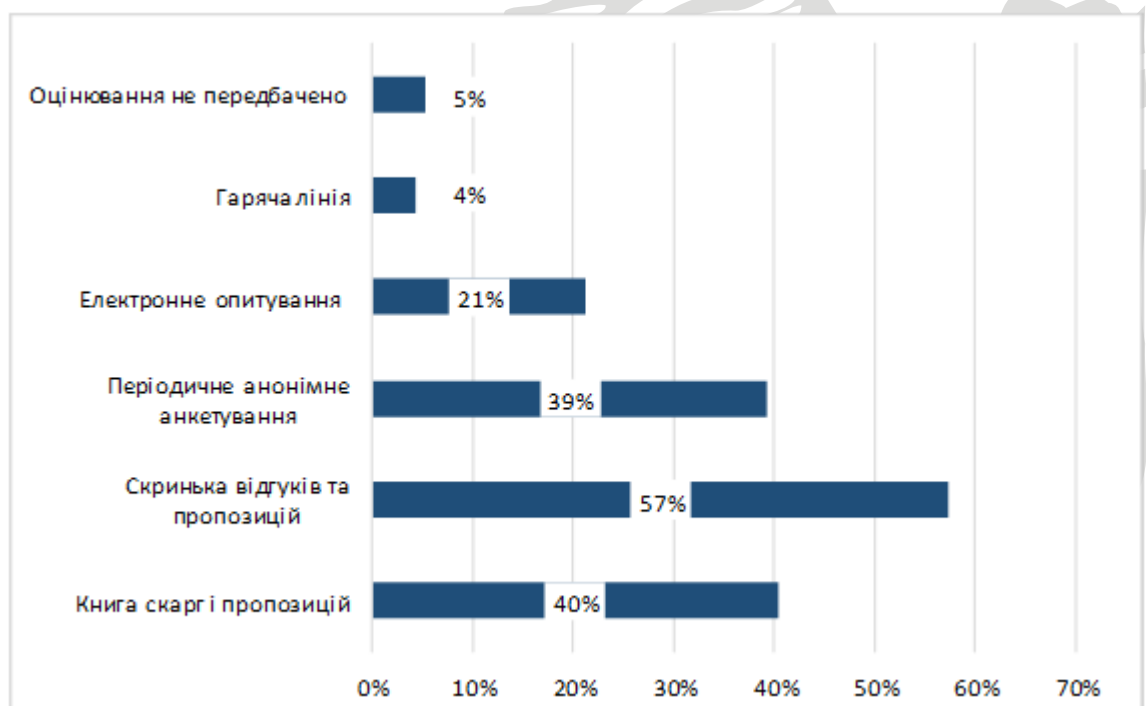


Рис. 3.6. Інструменти оцінювання якості обслуговування в ЦНАП



В минулому році питання можливості попереднього запису в ЦНАП було досліджено із застосуванням технології "Таємного клієнта" – телефонного дзвінка до Центру надання адміністративних послуг. При цьому абсолютна більшість міст, в яких така функція відсутня, зазначали, що в цьому просто немає потреби - у них зручний графік роботи та відсутні черги. В результаті виявилось, що лише 14 ЦНАП надають таку можливість як попередній запис на прийом. Цього року відповідь на це запитання ми отримали безпосередньо від ЦНАП у письмовій формі. Так от, 65 ЦНАП (69%) передбачають здійснення попереднього запису на прийом, хоч і зазначають, що або така потреба відсутня через малі черги, або що така послуга не користується попитом серед відвідувачів Центру. Здебільшого записатись попередньо на прийом можна по телефону (49%) або особисто (37%). Значно зріс показник можливості здійснити попередній запис через електронні засоби – 29% у порівнянні з 5% минулого року. Адміністратори ЦНАП м. *Дрогобич* та м. *Самбір* працюють в програмі «Галерея послуг Львівської області» <http://e-services.loda.gov.ua>. Дане програмне забезпечення дозволяє суб'єктам звернення через персональний кабінет записуватися на прийом, отримувати консультації, здавати скановані документи для отримання адміністративних послуг. В *Енергодарі* попередньо записатись на прийом до ЦНАПУ можна через офіційний веб-сайт Енергодарської міської ради, розділ «Адміністративні послуги». У *Луцьку* є можливість провести Skype-консультацію, у *Вінниці* – спілкуватися через онлайн- чат. У червні 2015 р. було запроваджено надання окремих електронних послуг через веб-портал адміністративних послуг міста *Луцька*.



Рис. 3.7. Попередній запис на прийом до ЦНАП

Результати оцінки діяльності центрів надання адміністративних послуг дали змогу сформулювати рейтинг міст за даним критерієм (Додаток 15). Окрім того, на підставі

проведеного дослідження будуть сформовані відповідні рекомендації щодо підвищення якості організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг в містах України.

В цілому, варто відзначити покращення у сфері роботи ЦНАП порівняно із результатами минулорічного моніторингу. Зокрема, у 2014 р. майже половина міст (48) отримали менше половини від максимально можливого балу. Цього року такі показники мають лише 20 рад, тобто менше п'ятої частини усіх опитаних міст. У більшості ЦНАП було запроваджено можливість попереднього запису на прийом – 62 міста цього року у порівнянні з 14 містами минулорічного моніторингу. Приємно, що зросла можливість зробити це саме за допомогою електронних засобів – електронну пошту, сайт ЦНАП або персональний електронний кабінет. Також ІКТ більш активно стали використовуватись для вивчення суспільної думки про якість надання послуг в ЦНАП (20 міст).

Найбільш проблематичним все ж таки залишається питання впровадження електронної черги у ЦНАП. У порівнянні з минулорічними показниками, в цьому році ситуація виглядає не набагато краще – лише 24 ЦНАП вдалось її створити. Тим не менш, з відповідей міських рад очевидним є розуміння важливості цього питання і пошуків його вирішення. Зокрема, найближчим часом планується впровадження електронної черги у 8 містах.



**Показники категорії «Доступ до інформації»**

№	Показник	Критерії оцінки	Оцінка
<b>1.1. Інформація щодо діяльності ОМС</b>			
1.	Контактна інформація ОМС (місцезнаходження органу влади, поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
2.	Телефони приймальні міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
3.	Загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку.	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
4.	Біографічні дані міського голови (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
5.	Декларація про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру міського голови за минулий рік	3 = наявна 0 = відсутня	
6.	Графік прийому громадян міським головою	3 = наявна 0 = відсутня	
7.	Перелік повноважень міського голови	3 = наявна 0 = відсутня	
8.	Інформація про помічників, радників міського голови (штатних патронатна служба та позаштатних)	1 = наявна 0 = відсутня	
9.	Контактні дані заступників міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
10.	Біографічні дані заступників міського голови	1 = наявна 0 = наявна	
11.	Графік прийому заступників міського голови	3 = наявна 0 = відсутня	
12.	Декларації про майно, доходи і витрати заступників міського голови та секретаря міської ради за минулий рік	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	

13.	Склад депутатського корпусу, контактна інформація (поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти)	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
14.	Біографічні дані депутатів (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
15.	Інформація про майновий стан депутатів (декларації про майно, доходи і витрати)	2 = повна (всіх депутатів) 1 = неповна (частини депутатів) 0 = відсутня	
16.	Інформацію про права та обов'язки депутатів міської ради	1 = наявна 0 = відсутня	
17.	Інформація про графік прийому (дні, години та місце прийому) громадян депутатами	3 = наявна 0 = відсутня	
18.	Інформація про перелік та межі округів, депутатів, які від них обрані	1 = наявна 0 = відсутня	
19.	Інформація про місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти секретаріату/апарату міської ради	3 = наявна 0 = відсутня	
20.	Інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян	3 = наявна 0 = відсутня	
21.	Назви та склад постійних комісій	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
22.	Назви та склад депутатських груп і фракцій	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
23.	Інформація про склад виконкому (відомості про секретаря ради та заступників голови, телефони приймальні, розклад прийомів громадян)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
24.	Інформація про функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності та фінансові ресурси виконкому	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
25.	Інформація про адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти керуючого справами (виконавчого комітету)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	

26.	Інформація про місце та час засідань виконавчого комітету	3 = наявна 0 = відсутня	
27.	Перелік виконавчих органів міської ради, їх структура, місце розташування, режим роботи	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
28.	Перелік комунальних підприємств, закладів соціальної сфери, що надають послуги населенню, лікувальних, оздоровчих установ, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які розміщені в місті із зазначенням адреси, керівників, номерів телефонів, розпорядку роботи	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
29.	Перелік та умови отримання послуг, що надаються цими органами	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
30.	Відомості про діючі тарифи	3 = в окремому розділі 1 = наявна, але не в окремому розділі 0 = відсутня	
31.	Відомості про місцеві податки і збори	1 = наявна 0 = відсутня	
32.	Річний план закупівель і зміни до нього	3 = наявна 0 = відсутня	
33.	Відомості про проведення закупівель товарів (робіт, послуг) за бюджетні кошти	3 = наявна 0 = відсутня	
34.	Оголошення про намір передати комунальне майно в оренду	3 = наявна 0 = відсутня	
35.	Перелік цілісних майнових комплексів і нерухомого майна, що може бути передане в оренду	3 = наявна 0 = відсутня	
36.	Інформація про стан та використання комунального майна	2 = наявна 0 = відсутня	
37.	Інформація про витрати і надходження до місцевого бюджету	1 = наявна 0 = відсутня	
38.	План діяльності регуляторного органу з підготовки проектів регуляторних актів та зміни до нього	2 = наявна 0 = відсутня	

39.	Повідомлення про оприлюднення проекту регуляторного акта з метою одержання зауважень і пропозицій	2 = наявна 0 = відсутня	
40.	Наявність проектів для обговорення регуляторних актів	3 = наявна 0 = відсутня	
41.	Аналіз регуляторного впливу	2 = наявна 0 = відсутня	
42.	Оголошення про земельні аукціони та конкурси	1 = наявна 0 = відсутня	
43.	Результати земельних аукціонів та конкурсів	1 = наявна 0 = відсутня	
44.	Інформація на сайті про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації	3 = наявна 0 = відсутня	
45.	Інформація про процедуру проведення громадських слухань (процедура ініціювання і проведення слухань, врахування їх результатів)	1 = наявна 0 = відсутня	
46.	Інформація про проведені громадські слухання (за минулий рік)	1 = наявна 0 = відсутня	
47.	Відомості про наявні вакансії в ОМС (вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
<b>1.2. Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста</b>			
48.	Історія розвитку міста	1 = наявна 0 = відсутня	
49.	Статистичні відомості про стан соціально-економічного розвитку, природні ресурси, інвестиційні умови, стан народжуваності та смертності, житлово-комунальні умови, житлово-комунальні платежі населення, дотримання правопорядку	1 = наявна 0 = відсутня	
50.	Символіка, пам'ятні дати, свята міста чи регіону	1 = наявна 0 = відсутня	
51.	Новини міста	1 = наявна 0 = відсутня	



52.	Анонси офіційних акцій та зустрічей	1 = наявна 0 = відсутня	
53.	Мапа міста	1 = наявна 0 = відсутня	
54.	Посилання на сайти інших органів влади	1 = наявна 0 = відсутня	
<b>1.3. Рекомендовані до розміщення документи</b>			
55.	Генеральний план міста	3 = повна 1 - неповна 0 = відсутня	
56.	Статут міста	1 = наявна 0 = відсутня	
57.	Стратегічний план розвитку міста	1 = наявна 0 = відсутня	
58.	Оприлюднення результатів розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації	3 = наявна 0 = відсутня	
59.	Програма соціально-економічного розвитку міста	1 = наявна 0 = відсутня	
60.	Інші міські програми	1 = наявна 0 = відсутня	
61.	Державні та регіональні програми в частинах, що стосуються міста	1 = наявна 0 = відсутня	
62.	Звіти про виконання регіональних та місцевих цільових програм розвитку	2 = наявна 0 = відсутня	
63.	Звіт про хід та результати відчуження комунального майна	2 = наявна 0 = відсутня	
64.	Бюджет на поточний рік (наявність відповідного документу)	1 = наявна 0 = відсутня	
65.	Квартальні звіти про виконання місцевого бюджету	1 = наявна 0 = відсутня	
66.	Звіт про виконання бюджету за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня	
67.	Розпорядження міського голови	3 = наявна 0 = відсутня	

68.	Звіт міського голови про діяльність виконавчих органів ради за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня	
69.	Звіт міського голови про свою роботу за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня	
70.	Проекти рішень виконавчого комітету	3 = наявна 0 = відсутня	
71.	Рішення виконавчого комітету	3 = наявна 0 = відсутня	
72.	Регламент міської ради	1 = наявна 0 = відсутня	
73.	Плани роботи та розклад засідань ради (затверджено відповідним рішенням міської ради)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
74.	Порядок денний засідань ради	3 = наявна 0 = відсутня	
75.	Протоколи засідань ради	1 = наявна 0 = відсутня	
76.	Проекти рішень засідань міської ради	3 = наявна 0 = відсутня	
77.	Рішення засідань ради	3 = наявна 0 = відсутня	
78.	Звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня	
79.	Положення про постійні та тимчасові комісії ради	1 = наявна 0 = відсутня	
80.	Плани роботи та розклад засідань комісій міської ради	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	
81.	Рішення комісій	1 = наявна 0 = відсутня	
82.	Протоколи засідань комісій	1 = наявна 0 = відсутня	
83.	Звіти депутатських комісій про свою роботу	2 = наявна 0 = відсутня	

84.	Регуляторні акти міської ради	2 = наявна 0 = відсутня	
85.	Звіт про відстеження результативності регуляторного акта	2 = наявна 0 = відсутня	
86.	Щоквартальні звіти міського голови про здійснення державної регуляторної політики	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня	



**Показники категорії «Зворотний зв'язок з громадськістю»**

<b>№</b>	<b>Показник</b>	<b>Критерії оцінки</b>	<b>Оцінка</b>
1.	Наявність онлайн-приймальні міського голови	1 = наявна 0 = відсутня	
2.	Наявність форми подання електронних звернень	1 = наявна 0 = відсутня	
3.	Можливість прослідкувати опрацювання е-звернення	1 = наявна 0 = відсутня	
4.	Оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян	1 = наявна 0 = відсутня	
5.	Проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади	1 = наявна 0 = відсутня	
6.	Зв'язок сайту з соціальними мережами	1 = наявна 0 = відсутня	
7.	Можливість залишити коментар через соціальну мережу	1 = наявна 0 = відсутня	
8.	Можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення	1 = наявна 0 = відсутня	
9.	Можливість обговорення проектів актів міської ради	1 = наявна 0 = відсутня	
10.	Комунікативна платформа для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу (онлайн-чат)	1 = наявна 0 = відсутня	
11.	Онлайн-трансляція засідань міської ради (наявність спеціалізованого розділу або сервісу на сайті)	1 = наявна 0 = відсутня	
12.	Можливість оцінити веб-сайт	1 = наявна 0 = відсутня	

**Показники категорії «Адміністративні послуги»**

<b>№</b>	<b>Показник</b>	<b>Критерії оцінки</b>	<b>Оцінка</b>
1.	Контактні дані ЦНАП (адреса, тел., e-mail)	3 = наявна 0 = відсутня	
2.	Режим доступу до ЦНАП (години прийому)	3 = наявна 0 = відсутня	
3.	Наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою	3 = наявна 0 = відсутня	
4.	Класифікація адміністративних послуг (за суб'єктами надання послуг, за сферами діяльності, за життєвими ситуаціями тощо)	1 = наявна 0 = відсутня	
5.	Наявність інформаційних карток адмінпослуг	3 = наявна 0 = відсутня;	
6.	Можливість надіслати лист до ЦНАП на електронну пошту для отримання консультації	3 = наявна 0 = відсутня	
7.	Можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги/здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача	1 = наявна 0 = відсутня	
8.	Можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги	1 = наявна 0 = відсутня	
9.	Можливість завантажити бланки заяв на отримання адмінпослуги	3 = наявна 0 = відсутня	
10.	Можливість завантажити форми заяв та інших документів для видачі документів дозвільного характеру?	3 = наявна 0 = відсутня	
11.	Інформація на сайті про розташування місць, де надаються необхідні запитувачам форми і бланки установи	3 = наявна 0 = відсутня	
12.	Наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста	1 = наявна 0 = відсутня	

**Показники категорії «Доступ до публічної інформації»**

<b>№</b>	<b>Показник</b>	<b>Критерії оцінки</b>	<b>Оцінка</b>
1.	Інформація про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу для забезпечення доступу до публічної інформації	3 = наявна 0 = відсутня	
2.	Наявність форм запитів на публічну інформацію	3 = наявна 0 = відсутня	
3.	Можливість подати запит на публічну інформацію через електронну пошту	3 = наявна 0 = відсутня	
4.	Інформація про систему обліку (реєстр публічної інформації), види інформації, яку зберігає розпорядник	3 = наявна 0 = відсутня	
5.	Інформація про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності	3 = наявна 0 = відсутня	
6.	Звіти щодо задоволення запитів на інформацію	3 = наявна 0 = відсутня	



## Додаток 5.

**Показники категорії «Зручність користування веб-сайтом»**

<b>№</b>	<b>Показник</b>	<b>Критерії оцінки</b>	<b>Оцінка</b>
1.	Наявність пошуку по сайту	1 = наявна 0 = відсутня	
2.	Наявність мапи сайту	1 = наявна 0 = відсутня	
3.	Можливість пошуку інформації за тегами	1 = наявна 0 = відсутня	
4.	Наявність мобільної версії веб-сайту	1 = наявна 0 = відсутня	
5.	Наявність версії веб-сайту для слабоворих	1 = наявна 0 = відсутня	
6.	Можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту	1 = наявна 0 = відсутня	
7.	Наявність меню навігації на кожній сторінці сайту	1 = наявна 0 = відсутня	
8.	Наявність багатомовної версії сайту	1 = наявна 0 = відсутня	

**Показники «Оцінка системи електронного документообігу ОМС»**

<b>№</b>	<b>Показник</b>	<b>Критерії оцінки</b>	<b>Оцінка</b>
1.	Наявність системи внутрішнього електронного документообігу в органі місцевого самоврядування	1 = наявна 0 = відсутня	
2.	Встановлення системи електронного документообігу в підрозділах органу місцевого самоврядування	2 = доступ усіх структур. підрозділів 1 = доступ частини структур. підрозділів 0 = жоден структур. підрозділ не має доступу	
3.	Кількість працівників (у відсотковому відношенні до загальної чисельності), що працюють із системою електронного документообігу	3 = 76% -100% 2 = 51% – 75% 1 = 1%-50% 0 = 0%	
4.	Наявність у кожного працівника, який працює в системі електронного документообігу особистого пароля доступу до даних системи електронного документообігу	2 = 100% наявність 1 = часткова наявність 0 = не запроваджено	
5.	Наявність у кожного працівника органу місцевого самоврядування електронного цифрового підпису	2 = у кожного працівника 1 = у окремих працівників 0 = відсутні	
6.	Наявність розподіленого доступу користувачів до системи електронного документообігу	1 = наявний 0 = відсутній	
7.	Наявність електронної системи реєстрації звернень громадян в системі електронного документообігу	1 = наявна 0 = відсутня	
8.	Наявність електронної реєстрації вхідних документів	1 = наявна 0 = відсутня	
9.	Наявність електронної реєстрації вихідних документів	1 = наявна 0 = відсутня	
10.	Сканування вхідної документації	2 = сканування всіх документів 1 = сканування частини документів 0 = сканування не здійснюється	
11.	Наявність електронного архіву документів органу місцевого самоврядування	1 = так 0 = ні	
12.	Підключення до системи електронного документообігу ОМС комунальних підприємств та закладів міста	2 = підключені всі КП 1 = підключено частину КП 0 = не підключено КП	

13.	Здійснення обміну електронними документами з державними органами влади різних рівнів за допомогою систем електронного документообігу	1 = обмін здійснюється 0 = обміну не відбувається	
14.	Здійснення обміну електронними документами з іншими органами влади з використанням цифрового підпису	1 = обмін здійснюється 0 = обміну не відбувається	
15.	Інтеграція системи електронного документообігу із іншими системами (геоінформаційна система, електронна пошта, електронні сервіси, бази даних, інші СЕД тощо)	2 = інтегрована з 2-ма і більше системами 1 = інтегрована з 1 системою 0 = не інтегрована	
16.	Проведення навчання для персоналу щодо використання системи електронного документообігу	1 = навчання відбуваються 0 = навчання відсутні	
17.	Перевірка знань персоналу на вміння користуватись системою електронного документообігу	1 = проводиться 0 = не проводиться	
18.	Здійснення електронного візування нормативних документів міської ради в системі електронного документообігу	1 = проводиться 0 = не проводиться	
19.	Інтеграція системи електронного документообігу з мобільними пристроями	1 = інтегрована 0 = не інтегрована	
	<b>Питання</b>	<b>Відповідь</b>	
20.	Якщо систему електронного документообігу впроваджено, який саме програмний продукт використовується?		
21.	Якщо системи електронного документообігу не існує, чи планується впровадження її в майбутньому і в яких часових межах?		
22.	Які додаткові функції має Ваша система електронного документообігу?		
23.	Які нормативно-правові акти міської ради регулюють функціонування системи електронного документообігу?		

**Показники «Оцінка організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг»**

№ з.п.	Питання	Критерії оцінки	Оцінка
1.	Наявність рецепції	1 = наявна 0 = відсутня	
2.	Наявність системи електронної черги	1 = наявна 0 = відсутня	
3.	Наявність інформаційних електронних терміналів самообслуговування	1 = наявна 0 = відсутня	
4.	Наявність зонування приміщення ЦНАП	1 = наявна 0 = відсутня	
5.	Наявність системи безпеки ЦНАП	1 = наявна 0 = відсутня	
6.	Наявність стендів з інформацією, зразками заяв тощо	1 = наявна 0 = відсутня	
7.	Створення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями (наявність пандусів, пристосованих інформаційних терміналів, стендів)	2 = наявність пандусу та інших умов 1 = наявність лише пандусу 0 = умови відсутні	
8.	Сповіщення користувачів про готовність результату щодо надання адміністративної послуги	1 = наявне 0 = відсутнє	
9.	Надання в приміщенні ЦНАП «супутніх» послуг (ксерокопія, банківські послуги тощо)	1 = наявне 0 = відсутнє	
10.	Наявність механізмів отримання думки споживачів (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо)	1 = наявні 0 = відсутні	
11.	Чи можливо здійснити попередній запис в ЦНАП?	1 = так 0 = ні	

**Загальний рейтинг веб-сайтів 100 найбільших міст України**

Рейтинг	Назва міста	Кількість отриманих балів	%
1	Київ, Славута, Шостка	211	85%
2	Вінниця, Лубни, Рівне, Суми	201	81%
3	Івано-Франківськ	198	80%
4	Артемівськ, Павлоград	196	79%
5	Дубно	194	79%
6	Одеса	192	78%
7	Херсон	191	77%
8	Олександрія	189	77%
9	Луцьк	188	76%
10	Тернопіль	187	76%
11	Вознесенськ	184	74%
12	Краматорск	183	74%
13	Бердянськ	181	73%
14	Дніпродзержинськ	178	72%
15	Харків	175	71%
16	Черкаси	174	70%
17	Коломия, Маріуполь, Чернівці, Чернігів	173	70%
18	Бориспіль, Кременчук	172	70%
19	Каховка	169	68%
20	Дніпропетровск	168	68%
21	Бровари, Кіровоград	166	67%
22	Кузнецовськ, Миколаїв, Сєверодонецк, Шепетівка	165	67%
23	Енергодар, Нововолинськ	161	65%
24	Володимир-Волинський, Комсомольськ, Первомайськ, Южноукраїнськ	160	65%
25	Нікополь, Хмельницький	158	64%
26	Рубіжне	156	63%
27	Ізмаїл, Львів, Прилуки, Староконстантинів	154	62%
28	Дружківка, Костянтинівка	153	62%

29	Котовськ, Полтава	152	62%
30	Житомир	150	61%
31	Нова Каховка, Слов'янськ	149	60%
32	Авдіївка	148	60%
33	Калуш	147	60%
34	Запоріжжя	146	59%
35	Ірпінь, Червоноград	145	59%
36	Ковель, Ужгород	144	58%
37	Кривий ріг	143	58%
38	Ніжин	142	57%
39	Алчевськ, Жовті Води, Миргород	141	57%
40	Ізюм	139	56%
41	Білгород-Дністровський	137	55%
42	Нетішин	135	55%
43	Бердичів, Охтирка	134	54%
44	Димитров	133	54%
45	Новомосковськ	132	53%
46	Жмеринка	131	53%
47	Мукачево	128	52%
48	Стрий	124	50%
49	Ясинувата	121	49%
50	Марганець	117	47%
51	Лисичанськ, Ромни	115	47%
52	Дрогобич, Конотоп, Новоград-Волинський	114	46%
53	Камянець-Подільський	113	46%
54	Красноармійськ, Луганськ	110	45%
55	Лозова	109	44%
56	Мелітополь	107	43%
57	Фастів	102	41%
58	Світловодськ	100	40%
59	Вишневе, Умань	98	40%
60	Боярка	96	39%
61	Біла Церква	95	38%



62	Самбір	88	36%
63	Сміла	83	34%
64	Коростень	79	32%
65	Іллічівськ	74	30%
66	Орджонікідзе	67	27%
67	Васильків	62	25%



**Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки  
за показником «Доступ до інформації»**

Рейтинг	Назва міста	Кількість отриманих балів
<b>Максимально можливий бал</b>		<b>181</b>
1.	Славута	159
2.	Шостка	157
3.	Суми	153
4.	Київ	151
5.	Лубни	150
6.	Дубно	149
7.	Артемівськ	147
8.	Вінниця, Олександрія,	145
9.	Рівне	144
10.	Павлоград, Херсон	143
11.	Одеса	139
12.	Івано-Франківськ	138
13.	Тернопіль	137
14.	Луцьк	135
15.	Бердянськ, Ірпінь	133
16.	Вознесенськ, Дніпродзержинськ, Краматорск	131
17.	Коломия, Миколаїв, Черкаси	130
18.	Маріуполь	129
19.	Кіровоград	128
20.	Шепетівка	127
21.	Чернівці	126
22.	Володимир-Волинський	124
23.	Бровари, Каховка, Чернігів	123
24.	Харків	122
25.	Бориспіль, Кременчук	121
26.	Енергодар	120
27.	Комсомольськ, Первомайськ, Сєвєродонецк	119
28.	Дніпропетровск	118

29.	Нікополь	<b>117</b>
30.	Дружківка	<b>115</b>
31.	Житомир, Ізмаїл, Южноукраїнськ	<b>114</b>
32.	Котовськ, Кузнецовськ, Прилуки	<b>113</b>
33.	Ковель, Нововолинськ	<b>111</b>
34.	Бердичів, Костянтинівка, Староконстянтинів	<b>110</b>
35.	Ніжин	<b>109</b>
36.	Полтава	<b>108</b>
37.	Рубіжне	<b>107</b>
38.	Нова Каховка	<b>106</b>
39.	Хмельницький	<b>105</b>
40.	Авдіївка, Ізюм, Кривий Ріг, Слов'янськ	<b>103</b>
41.	Нетішин	<b>102</b>
42.	Калуш, Лисичанськ, Львів, Червоноград	<b>101</b>
43.	Білгород-Дністровський, Охтирка, Ужгород	<b>100</b>
44.	Запоріжжя	<b>99</b>
45.	Миргород	<b>97</b>
46.	Жмеринка, Жовті Води	<b>95</b>
47.	Алчевськ	<b>94</b>
48.	Ясинувата	<b>91</b>
49.	Мукачево	<b>90</b>
50.	Стрий	<b>89</b>
51.	Марганець	<b>87</b>
52.	Вишневе	<b>86</b>
53.	Димитров	<b>85</b>
54.	Камянець-Подільський	<b>84</b>
55.	Новомосковськ, Ромни	<b>82</b>
56.	Новоград-Волинський	<b>80</b>
57.	Боярка	<b>79</b>
58.	Дрогобич, Умань	<b>78</b>
59.	Конотоп, Фастів	<b>77</b>
60.	Лозова	<b>72</b>
61.	Біла Церква	<b>71</b>

62.	Світловодськ	69
63.	Мелітополь	68
64.	Луганськ	67
65.	Красноармійськ	63
66.	Орджонікідзе	61
67.	Сміла	59
68.	Самбір	54
69.	Васильків	53
70.	Коростень	46
71.	Іллічівськ	40



**Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки  
за показником “Зворотний зв’язок з громадськістю”**

Рейтинг	Назва міста	Кількість отриманих балів
<b>Максимально можливий бал</b>		<b>12</b>
1	Івано-Франківськ, Київ	9
2	Вінниця	8
3	Львів	7
4	Вознесенськ, Кузнецовськ, Одеса, Павлоград, Рівне, Слов'янськ, Суми	6
5	Авдіївка, Бориспіль, Жмеринка, Ізмаїл, Каховка, Котовськ, Рубіжне, Тернопіль, Харків, Червоноград, Чернівці	5
6	Бердичів, Жовті Води, Калуш, Луцьк, Миргород, Нікополь, Нововолинськ, Полтава, Прилуки, , Самбір, Староконстантинів, Черкаси, Чернігів, Шостка, Ясинувата	4
7	Алчевськ, Артемівськ, Бердянськ, Білгород-Дністровський, Дніпродзержинськ, Дубно, Запоріжжя, Ірпінь, Кіровоград, Комсомольськ, Коростень, Краматорськ, Кременчук, Кривий Ріг, Лисичанськ, Лозова, Лубни, Маріуполь, Новомосковськ, Олександрія, Северодонець, Славута, Стрий, Умань, Южноукраїнськ,	3
8	Біла Церква, Боярка, Бровари, Васильків, Вишневе, Володимир-Волинський, Дмитров, Дніпропетровськ, Дрогобич, Дружківка, Ковель, Коломия, Конотоп, Костянтинівка, Красноармійськ, , Миколаїв, Ніжин, Новоград-Волинський, Охтирка, Первомайськ, Ромни, Світловодськ, Сміла, Ужгород, Фастів, Хмельницький	2
9	Енергодар, Житомир, Ізюм, Іллічівськ, Кам'янець-Подільський, Марганець, Мелітополь, Мукачеве, Нетішин, Нова Каховка, Орджонікідзе, Херсон	1
10	Луганськ, Шепетівка	0

**Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки  
за показником "Адміністративні послуги"**

Рейтинг	Назва міста	Кількість отриманих балів
<b>Максимально можливий бал</b>		<b>28</b>
1.	Вінниця, Київ	<b>28</b>
2.	Дніпропетровск, Івано-Франківськ, Кременчук, Рівне, Хмельницький	<b>27</b>
3.	Бердянськ, Жмеринка, Запоріжжя, Краматорск, Лубни, Луцьк, Мукачєво, Славута, Харків, Шостка	<b>26</b>
4.	Артемівськ, Бориспіль, Бровари, Вознесенськ, Дмитров, Дружківка, Жовті Води, Ізмаїл, Кіровоград, Ковель, Красноармійськ, Кузнецовськ, Лозова, Луганськ, Львів, Нова Каховка, Нововолинськ, Новомосковськ, Павлоград, Стрий, Суми, Тернопіль, Ужгород, Херсон, Червоноград, Черкаси, Чернігів	<b>25</b>
5.	Авдіївка, Алчевськ, Дніпродзержинськ, Дубно, Енергодар, Житомир, Костянтинівка, Марганець, Миргород, Ніжин, Нікополь, Одеса, Полтава, Прилуки, Рубіжне, Сєверодонець, Слов'янськ, Староконстянтинів, Чернівці, Южноукраїнськ	<b>22</b>
6.	Калуш, Каховка, Мелітополь	<b>21</b>
7.	Маріуполь, Самбір, Світловодськ	<b>20</b>
8.	Білгород-Дністровський, Володимир-Волинський, Іллічівськ, Коломия, Кривий Ріг, Нетішин, Олександрія, Охтирка, Первомайськ, Шепетівка	<b>19</b>
9.	Комсомольськ	<b>17</b>
10.	Бердичів, Дрогобич, Ізюм, Коростень, Новоград-Волинський	<b>16</b>
11.	Конотоп, Котовськ	<b>15</b>
12.	Біла Церква	<b>13</b>
13.	Миколаїв, Ромни, Сміла	<b>12</b>
14.	Камянець-Подільський	<b>10</b>
15.	Ясинувата	<b>6</b>
16.	Фастів	<b>4</b>
17.	Васильків, Лисичанськ, Умань	<b>3</b>
18.	Боярка, Вишневе, Ірпінь, Орджонікідзе	<b>0</b>



**Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки  
за показником “Доступ до публічної інформації”**

Рейтинг	Назва міста	Кількість отриманих балів
<b>Максимально можливий бал</b>		<b>18</b>
1.	Алчевськ, Артемівськ, Вознесенськ, Дмитров, Дніпродзержинськ, Дніпропетровськ, Дубно, Івано-Франківськ, Калуш, Київ, Коломия, Комсомольськ, Краматорськ, Кременчук, Кузнецовськ, Лубни, Луцьк, Нововолинськ, Новомосковськ, Одеса, Олександрія, Павлоград, Первомайськ, Рівне, Рубіжне, Северодонецьк, Славута, Херсон, Хмельницький, Чернігів, Шостка, Южноукраїнськ, Ясинувата	18
2.	Авдіївка, Бердянськ, Бориспіль, Вінниця, Дрогобич, Енергодар, Жовті Води, Запоріжжя, Ізюм, Кам'янець-Подільський, Каховка, Конотоп, Костянтинівка, Котовськ, Красноармійськ, Кривий Ріг, Луганськ, Львів, Маріуполь, Мелітополь, Миколаїв, Миргород, Полтава, Ромни, Слов'янськ, Староконстянтинів, Суми, Тернопіль, Ужгород, Фастів, Харків, Чернівці, Шепетівка	15
3.	Білгород-Дністровський, Боярка, Бровари, Володимир-Волинський, Іллічівськ, Нікополь, Нова Каховка, Новоград-Волинський, Прилуки, Умань, Червоноград, Черкаси	12
4.	Дружківка, Житомир, Коростень, Мукачєво, Нетішин, Охтирка	9
5.	Біла Церква, Вишневе, Ізмаїл, Ірпінь, Кіровоград, Лозова, Ніжин, Самбір, Світловодськ, Сміла	6
6.	Ковель, Лисичанськ, Марганець, Орджонікідзе, Стрий	3
7.	Бердичів, Васильків, Жмеринка	0

**Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки  
за показником “Зручність користування веб-сайтом”**

Рейтинг	Назва міста	Кількість отриманих балів
<b>Максимально можливий бал</b>		<b>8</b>
1	Харків	7
2	Івано-Франківськ, Маріуполь, Миколаїв, Одеса, Рівне, Хмельницький, Шостка	6
3	Бориспіль, Вінниця, Жмеринка, Каховка, Київ, Конотоп, Коростень, Краматорск, Красноармійськ, Лисичанськ, Луцьк, Львів, Нова Каховка, Славута, Тернопіль, Чернівці	5
4	Алчевськ, Бердичів, Бердянськ, Бровари, Васильків, Вишневе, Вознесенськ, Дніпродзержинськ, Житомир, Ізмаїл, Ізюм, Коломия, Костянтинівка, Котовськ, Лубни, Марганець, Нетішин, Новоград-Волинський, Новомосковськ, Олександрія, Охтирка, Рубіжне, Самбір, Сміла, Стрий, Фастів, Херсон, Шепетівка	4
5	Авдіївка, Артемівськ, Біла Церква, Білгород-Дністровський, Боярка, Володимир-Волинський, Дмитров, Дніпропетровск, Дрогобич, Енергодар, Запоріжжя, Ірпінь, Калуш, Камянець-Подільський, Кіровоград, Ковель, Комсомольськ, Кременчук, Кривий Ріг, Кузнецовськ, Лозова, Луганськ, Миргород, Ніжин, Нікополь, Нововолинськ, Павлоград, Полтава, Прилуки, Світловодськ, Северодонецк, Слов'янськ, Староконстантинів, Черкаси, Чернігів, Южноукраїнськ	3
6	Дружківка, Дубно, Жовті Води, Іллічівськ, Мелітополь, Мукачево, Орджонікідзе, Первомайськ, Ромни, Суми, Ужгород, Умань, Червоноград, Ясинувата	2

**Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки за загальним показником категорії “Система внутрішнього електронного документообігу”**

Місце	Міста	Кількість балів	% відносно максимально можливого
1	Вінниця	24	89
2	Київ	23	85
3	Дніпропетровськ, Ізюм	19	70
4	Бердянськ	18	67
5	Бориспіль, Кременчук, Львів, Рівне	17	63
6	Бровари, Кривий ріг, Тернопіль, Херсон	16	59
7	Вознесенськ, Дружківка, Краматорськ, Луцьк,	15	56
8	Житомир, Запоріжжя, Одеса, Слов'янськ, Харків	14	52
9	Дубно, Івано-Франківськ, Хмельницький	13	48
10	Біла Церква, Енергодар, Ізмаїл, Красноармійськ, Мелітополь, Славута, Чернівці	12	44
11	Артемівськ, Нова Каховка, Новоград-Волинський, Павлоград	11	41
12	Кіровоград, Костянтинівка, Кузнецовськ	10	37
13	Димитров, Мукачєво, Прилуки, Сміла	9	33
14	Котовськ, Полтава,	7	26
15	Іллічівськ, Нововолинськ	6	22
16	Сєверодонецьк, Умань	5	19
17	Володимир-Волинський, Дніпродзержинськ, Ірпінь, Кам'янець-Подільський, Коломия, Нетішин, Новомосковськ, Рубіжне, Ужгород, Черкаси	4	15
18	Боярка, Вишневе, Миколаїв, Орджонікідзе, Фастів	3	11
19	Калуш, Комсомольськ, Лозова, Охтирка, Суми, Червоноград	2	7
20	Марганець, Олександрія, Староконстантинів, Стрий	1	4
21	Бердичів, Білгород-Дністровський, Васильків, Дрогобич, Жмеринка, Жовті Води, Каховка, Ковель, Конотоп, Коростень, Лисичанськ, Лубни, Миргород, Ніжин, Нікополь, Первомайськ, Ромни, Самбір, Світловодськ, Чернігів, Шепетівка, Шостка, Южноукраїнськ	0	0

**Загальний рейтинг оцінки діяльності центрів надання адміністративних послуг**

Місце	Міста	Кількість балів	% відносно максимально можливого
1	Вінниця, Івано-Франківськ, Київ, Луцьк, Харків	12	100
2	Кіровоград, Кривий Ріг, Рівне, Суми, Черкаси, Чернігів	11	92
3	Бровари, Дніпропетровськ, Житомир, Жмеринка, Запоріжжя, Іллічівськ, Котовськ, Львів, Нетішин, Нововолинськ, Одеса, Тернопіль, Ужгород	10	83
4	Білгород-Дністровський, Бориспіль, Дмитров, Дніпродзержинськ, Кременчук, Марганець, Мелітополь, Миколаїв, Миргород, Олександрія, Северодонецьк	9	75
5	Артемівськ, Бердичів, Бердянськ, Васильків, Дружківка, Дубно, Ізмаїл, Кам'янець-Подільський, Комсомольськ, Красноармійськ, Лозова, Нікополь, Новоград-Волинський, Полтава, Прилуки, Ромни, Рубіжне, Самбір, Світловодськ, Херсон, Хмельницький, Чернівці	8	67
6	Володимир-Волинський, Енергодар, Жовті Води, Ковель, Костянтинівка, Краматорськ, Лисичанськ, Мукачево, Охтирка, Павлоград, Первомайськ, Сміла, Старокостянтинів, Умань, Фастів, Червоноград, Шостка	7	58
7	Біла Церква, Калуш, Каховка, Нова Каховка, Орджонікідзе, Славута, Слов'янськ, Стрий, Южноукраїнськ	6	50
8	Вознесенськ, Дрогобич, Ізюм, Конотоп, Лубни, Ніжин, Новомосковськ, Шепетівка	5	42
9	Коломия, Коростень, Кузнецовськ	4	33

# **МОНІТОРИНГ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

[Електронний ресурс]

Моніторинг реалізований коаліцією неурядових організацій:  
ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація міст  
електронного урядування, ГО «Європейський діалог», Громадянська мережа «ОПОРА»

Відповідальний за випуск О. Левченко  
Технічні редактори: А. Яскевич, О. Гречко

Підписано до друку 26.11.2015.  
Формат 60×84/16. Папір друкарський.  
Гарнітура «Calibri». Обл.-вид. арк. 6,2.