

УДК 352.004

С. О. Кіян

старший викладач
Дніпропетровський регіональний інститут державного управління НАДУ при Президентові України**СУЧАСНІ ЗАСОБИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ
В СИСТЕМІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

У статті розглянуто теоретичні підходи до розвитку електронної взаємодії між органами місцевого самоврядування, приватним сектором та громадянами. Основну увагу приділено обґрунтуванню можливостей застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, які використовуються в приватному секторі. Запропоновано застосування технологій електронних банківських послуг для надання публічних послуг членам територіальних громад та реалізації місцевої політики. Як інструменти практичного втілення виду електронної взаємодії між владою, бізнесом, членами територіальної громади (G2B2MC) обґрунтовано перспективи застосування нових комунікаційних каналів – додатка Passbook у поєднанні з технологіями електронного банкінгу.

Ключові слова: *місцеве самоврядування, публічні послуги, е-врядування, електронна взаємодія, G2B2C, G2B2MC, новітні інформаційно-комунікаційні технології, Passbook, електронний банкінг.*

I. Вступ

Одним із пріоритетів у розвитку інституту місцевого самоврядування в країнах Європейського Союзу та в Україні є залучення громади до процесу прийняття управлінських рішень, розв'язання суспільно значущих питань. Потужним ресурсом у забезпеченні взаємодії між громадянами та органами місцевого самоврядування є новітні інформаційно-комунікаційні технології (НІКТ). В умовах активного розвитку НІКТ значно розширюються перспективи їх застосування в системі місцевого самоврядування. Особливу увагу потребує розгляд питання використання нових комунікаційних каналів електронної взаємодії як засобу підвищення ефективності місцевого самоврядування в Україні. Підтвердженням цього є наукові дослідження останніх років. На особливу увагу заслуговують наукові розробки з питань упровадження технологій електронного врядування в діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема таких дослідників, як Н. В. Васильєва, С. В. Тітов, О. В. Тітова [2; 6]. Аналіз праць, зокрема тих, що стосуються зарубіжного досвіду надання електронних послуг населенню органами публічної влади, дає змогу зробити висновок про важливість використання здобутків у цій сфері в системі місцевого самоврядування в Україні. У зв'язку із цим особливий науковий інтерес становить питання забезпечення взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадянами, громадським сектором, бізнесом. Цей аспект не знаходить належного висвітлення в дослідженнях, оскільки основна увага в них приділяється питанням наповнення web-сайтів органів

місцевого самоврядування та організації електронного документообігу.

Проблему пошуку нових механізмів вирішення місцевих проблем в Україні на демократичних засадах можна розглядати на підґрунті визначення концепцій представницької демократії. У науковій літературі виділяються чотири основні концепції: перша розглядає демократію як систему управління, у якій громадяни делегують свої права для здійснення політичної влади через механізм виборів, тобто її можна назвати мінімалістичною; друга базується на наявності правових механізмів, які забезпечують максимально можливий компроміс між інтересами різних груп; третя – дорадча – базується на тому, що рішення приймаються в результаті дискусій та обговорювань, показником цієї концепції є інформаційна відкритість; четверта – демократія участі – ґрунтується на тому, що громадяни повинні брати участь в управлінні через розробку правових норм, де головну роль відведено громадській активності [1, с. 670]. Концепції демократії можна застосувати для уточнення сутності демократії на рівні місцевого самоврядування й дати оцінку з огляду на дві позиції: залучення громадян до політики місцевого значення та надання муніципальних послуг. Сьогодні практика залучення громадян до здійснення місцевої політики органами місцевого самоврядування в Україні більше відповідає першій концепції (мінімілістичній), вона обтяжена відсутністю ефективного контролю за діяльністю обраних представників громади. Члени територіальних громад відокремлені від місцевих політичних процесів, спроби владних структур залучити спільноту мають ознаки формалізму та більше схожі на імітацію демократії.

Серед основних завдань реформування місцевого самоврядування, відповідно до Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні 2014 р., є забезпечення інформаційної відкритості щодо порядку й умов отримання базових послуг та їх доступності в кожному населеному пункті [5]. Відкритість і доступність цих послуг можна забезпечити за умови постійного вдосконалення системи електронного урядування на всіх рівнях публічного управління.

II. Постановка завдання

Метою статті є обґрунтування ідеї використання нових комунікаційних каналів забезпечення електронної взаємодії в системі місцевого самоврядування України. Особливу увагу приділено дослідженню питання постачання публічних послуг та організації форм прямої демократії в системі місцевого самоврядування України.

III. Результати

Одним із найперспективніших напрямів розвитку місцевого самоврядування є активне використання ресурсу електронної демократії. Інформаційні технології як фактор впливу на рівень відкритості органів місцевої влади є невід'ємним засобом забезпечення права та реальної здатності громадян на участь у вирішенні питань місцевого значення. Розбудова інформаційного суспільства у вимірі державотворчих процесів у світі та в Україні дає нові можливості для найбільш повного задоволення інформаційних потреб суспільства, у тому числі розширення переліку сервісних послуг органів місцевого самоврядування членам територіальних громад.

У зв'язку із цим особливий інтерес становить питання застосування комунікаційних каналів електронної взаємодії та постачання електронних послуг як засобу розвитку практики надання публічних послуг у місцевому самоврядуванні. Так, поряд із класичним підходом з виділенням трьох видів електронної взаємодії дослідники застосовують розширений перелік її видів, серед яких виділено вид взаємодії "громадянин – громадянин" (С2С). У контексті місцевого самоврядування, на нашу думку, С2С можна доповнити видом "член територіальної громади – член територіальної громади" (МС2МС) (англ. member of a community – member of a community). Такий підхід повною мірою відображає сутність цих зв'язків у системі місцевого самоврядування. Уведення цього компонента розглянуто як шлях до інституціоналізації місцевого самоврядування на основі демократичної та сервісної держави. У контексті розгляду проблеми відкритості місцевої влади це посилює здатність територіальних громад до самоорганізації у вирішенні питань місцевого значення [4, с. 119]. В умовах розвитку інформаційного суспільства відбувається актив-

ний розвиток нових видів електронної взаємодії, що відображається в переході від стандартних її видів до складних форм із залученням влади, бізнесу та громадян. Однією з таких моделей є бізнес-модель В2В2С (бізнес – бізнес – клієнт), яка має на меті допомагати людям та іншим компаніям. Прикладом її функціонування є сучасні торгові майданчики, де, крім найменування й оплати товарів, можна знайти форуми обговорення, на яких споживачі залишають свої відгуки про продукти та компанії, а компанії можуть надавати опис товарів і відповідати на запитання споживачів. З погляду забезпечення взаємодії влади, бізнесу та громадян особливий інтерес становить розвиток такого нового виду електронної взаємодії, як G2B2C (влада – бізнес – громадянин). Сьогодні цей вид взаємодії активно розвивається в Японії, Тайвані, Південній Кореї, Сінгапурі, країнах, які останнім часом зробили великий стрибок у технологічному розвитку.

У контексті застосування G2B2C у системі місцевого самоврядування ми пропонуємо впровадити такий вид електронної взаємодії, як G2B2MC (влада – бізнес – член територіальної громади), який дає змогу забезпечити високий рівень взаємодії органів місцевого самоврядування, бізнесу та членів територіальних громад. Така побудова ключових суб'єктів вирішення питань місцевого значення зосереджена саме на завданнях, проблемах, інтересах та потребах територіальних громад. Ця модель передбачає широкі можливості для органів місцевої влади щодо активності залучення ресурсів приватного сектору на взаємовигідних умовах, залучення місцевих спільнот до вирішення питань соціально-економічного розвитку відповідних територій.

Як інструменти практичного втілення виду електронної взаємодії G2B2MC можна запропонувати нові комунікаційні канали – додаток Passbook у поєднанні з технологіями електронного банкіngu. Це відкриває перспективи для місцевої влади щодо забезпечення належних умов комунікації, обробки інформації в реальному часі та значно зменшують ризики негативного впливу людського фактора (неналежне виконання функціональних обов'язків посадових осіб місцевого самоврядування) під час надання послуг органами публічної влади.

Стосовно можливостей використання вищезазначених каналів комунікації слід зауважити таке. Passbook – це додаток, запропонований компанією APPLE, вбудований в операційну систему власної розробки, сьогодні доступний в інших операційних системах. Розробником надані гнучкі інструменти обліку, спілкування та зберігання інформації. Passbook використовують для зберігання та відображення банківських, членсь-

ких, споживчих карток тощо. Це досить проста у використанні програмна оболонка, що дозволяє вміщувати в мобільному пристрої всі види карток та квитків в електронному вигляді. Також вона дає змогу емітенту карток легко проводити маніпуляції з ними (зміна зовнішнього вигляду, номіналу тощо). Головною перевагою додатка є здатність до організації зворотного персоналізованого зв'язку між емітентом та власником картки. Passbook легко інтегрується з будь-якими системами електронного документообігу. Комунікація організована за допомогою гнучкого інструменту – Push-повідомлення, яке, на відміну від СМС-повідомлень, є більш прогресивним, ненав'язливим, що забезпечує надання цінної для споживача інформації [3]. Цей комунікативний канал може забезпечити діалог між органом місцевого самоврядування та громадянином. Push-повідомлення є сучасним каналом маркетингу, застосування якого в діяльності органів місцевого самоврядування дасть змогу зміцнити взаємодію всіх учасників процесу вирішення питань місцевого значення. Особливо перспективним є його застосування в організації надання електронних послуг населенню. Ці комунікативні можливості можуть бути широко використані в місцевому самоврядуванні, передусім стосовно забезпечення прямих і зворотних зв'язків між органами місцевого самоврядування та громадянами загалом і надання послуг населенню зокрема. Комунікація за допомогою технологій, які використовують у Passbook, дає змогу в режимі реального часу вести адресний діалог і забезпечувати перехід до прямої демократії, уникати посередництва в процесі волевиявлення з будь-яких питань.

Наступною складовою забезпечення електронної взаємодії в системі місцевого самоврядування є використання технологій електронного банкінгу. Електронний банкінг дає змогу розширити можливості для реалізації прав громадян щодо участі в місцевому самоврядуванні. Електронний банкінг є потужним ресурсом бізнесу, який можна використовувати в системі місцевого самоврядування для дистанційного надання різних послуг та забезпечення зворотного зв'язку з громадянами в процесі вироблення й прийняття спільних рішень (місцеві вибори, обговорення проектів соціально-економічного розвитку територій, прийняття статутів територіальних громад, опитування, моніторинг тощо). На початковому етапі ці засоби можуть бути використані для прийняття управлінських рішень у межах локальної нормотворчості, наприклад, опитування територіальних громад, мікроромад, моніторинг стану розвитку соціального, економічного, політичного, культурного аспектів життя територіальних громад. У подальшому передбачено можливість запровадження цих комунікати-

вних засобів для проведення місцевих референдумів та виборів депутатів місцевих рад і сільських, селищних, міських голів. Тим самим запровадження такої практики дасть змогу організувати місцевій владі всі види виборів та опитувань.

Використання технологій електронного банкінгу в удосконаленні системи надання публічних послуг та організації форм прямої демократії в системі місцевого самоврядування розглянемо на прикладі електронного банкінгу "Приват24" комерційного банку "ПриватБанк". "Приват24" є прикладом найбільш розвинутої системи електронного банкінгу. Цей банк обслуговує велику кількість споживачів різних категорій населення та установ, закладів різних форм власності. Сьогодні на вітчизняному ринку банківських послуг "ПриватБанк" має найбільш гнучку систему організації сплати за товари та послуги. Банк розробив модуль (API – інтерфейс програмування додатків, англ. application programming interface), який можна приєднати до будь-якої сторінки продавця товару або послуг. Покупець має можливість самостійно сплатити з власної сторінки "Приват24", куди його спрямує вищевказаний модуль. Це створює додатковий механізм захисту, оскільки не потребує заповнення на сторінці продавця таких даних, як номер карти та код карти. Відповідно, місцева влада може бути замовником або розробником подібного модуля API. Тобто на його основі забезпечується організація комунікації громадян типу МС2МС, про яку йшлося вище.

Так, голосування може бути організовано за допомогою системи "Приват24", банкоматів, терміналів оплати послуг, Passbook, які дають можливість у короткий термін організувати будь-які форми народного волевиявлення. Водночас ці засоби можуть бути ефективними не для всіх видів голосування, як-от вибори голів сільських, селищних, міських рад та депутатів місцевих рад. Передусім, ідеться про їх використання в процесі повсякденних питань організації життя мікроромад та територіальних громад загалом. Застосування цих електронних каналів взаємодії потребує вивчення та врахування всіх ризиків, пов'язаних із забезпеченням легітимності виборів. Зокрема, для уникнення ризиків маніпуляцій з прямим волевиявленням, наприклад, масова організація проплачених прихильників і голосування під наглядом, офіційні та найбільш значущі вибори доцільно проводити на звичайних виборчих дільницях. Автомати (термінали оплати послуг) для голосування можуть надаватися в оренду органам місцевого самоврядування. Це питання потребує подальшого дослідження.

Важливим кроком у застосуванні електронного банкінгу в системі місцевого самоврядування є створення карти Е-громадянин за аналогією з банківською картою. Банк за

дорученням або у співпраці з відповідальним органом місцевої влади емітує карту Е-громадянин для участі в голосуванні, опитуванні та для надання послуг. Ця карта може бути на матеріальному носії (звичайна пластикова) або віртуальна. Передача доступу до карти Е-громадянин третім особам несе у собі ризики доступу до всіх банківських рахунків, що поставить під загрозу власні, кредитні та інші кошти. Це є запорукою особистого використання. Для посилення безпеки можна використовувати цифровий електронний підпис.

Карту Е-громадянин можна розглядати як один з основних засобів організації всіх форм прямої демократії (місцеві вибори, місцеві референдуми, збори громадян тощо) на різних рівнях місцевого самоврядування (регіональний, районний, територіальної громади). Крім того, застосування цього засобу має значні перспективи на рівні мікрогромад: органи самоорганізації населення (будинкові, вуличні, квартальні комітети, комітети мікрорайонів, комітети районів у містах, сільські, селищні комітети); об'єднання співвласників багатоквартирного будинку. На нашу думку, використання карти Е-громадянин у системі надання муніципальних (публічних) послуг має значний потенціал у поєднанні з технологією Passbook. Актуальним для України є розвиток практики застосування такої карти у сфері послуг житлово-комунального господарства. Одним із вдалих прикладів застосування таких карток на пострадянському просторі є досвід Естонії. Так, базовим елементом інноваційних інформаційних систем в Естонії є електронна ID-карта. ID-карта – це обов'язковий ідентифікаційний документ кожного громадянина. Ця карта є основним елементом у спілкуванні держави та громадянина, яка забезпечує доступ до всіх інстанцій і послуг. Використання цієї карти дає змогу місцевим жителям купувати квитки на громадський транспорт, у театр, сплачувати покупки в магазинах, отримувати послугу “м-парковка”, здійснити різні види реєстрацій і платежів [2].

Крім таких карток, ми пропонуємо використання модуля API в організації опитувань членів територіальних громад органами місцевого самоврядування та органами самоорганізації населення. Такий вид електронного спілкування у сфері бізнесу називають “електронним майданчиком”. У діяльності органів місцевого самоврядування це дасть можливість отримувати та враховувати громадську думку щодо всіх питань місцевого значення.

IV. Висновки

Таким чином, до переваг застосування розглянутих вище комунікаційних каналів електронної взаємодії та постачання електронних послуг належать:

– організація голосування, опитування дає змогу швидко, ефективно, економно за-

безпечити участь кожного члена територіальної громади в процесі управління місцевими справами;

- картка Е-громадянин має точну територіальну ознаку, взаємодія та участь громадян у вирішенні місцевих питань можуть бути організовані на рівні будинку, вулиці, кварталу тощо;
- технологія використання цих комунікаційних каналів електронної взаємодії та постачання електронних послуг дає змогу отримати статистику голосувань, опитувань за кожною картою Е-громадянин і виявляти найбільш активних, неактивних власників карток;
- забезпечення постійної участі громадськості в процесі локальної нормотворчості сприяє обізнаності громадян з політичних, економічних, соціальних, культурних питань життя територіальної громади та держави загалом;
- використання ресурсу електронної демократії в цьому контексті сприятиме розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Впровадження НІКТ дасть змогу Україні, що перебуває на етапі пошуку шляхів реформування владних інститутів всіх рівнів, швидше досягти поставлених цілей та зайняти гідне місце серед європейських держав. Забезпечення електронної взаємодії на основі побудови відносин за моделлю G2B2MC забезпечує відкритість системи місцевого самоврядування, посилює здатність територіальних громад до самоорганізації у вирішенні питань місцевого значення. Відповідно, у подальшому зростатиме значущість наукових розробок з обґрунтування впровадження нових технологій електронного урядування за всіма напрямками діяльності органів місцевого самоврядування. Одним з напрямів подальших досліджень є розробка пропозицій щодо внесення змін до законодавчих актів, які регулюють питання використання інструментів бізнесу, НІКТ у системі місцевого самоврядування в Україні.

Список використаної літератури

1. Береза А. Парадокс посередника у запровадженні електронної демократії / А. Береза // Держава та право : зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 52. Юридичні і політичні науки. – С. 669–673.
2. Васильєва Н. В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню [Електронний ресурс] / Н. В. Васильєва // Державне управління: удосконалення та розвиток : ел. наук. фах. вид. – 2013. – № 11. – Режим доступу: www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=650.
3. Интернет маркетинг: теория и практика. Что такое Push-уведомления и как их правильно использовать [Электронный ресурс]. – Режим доступа: marketingbuzz.info/chto-takoe-push-uvedomleniya-i-kak-ix-pravilno-ispolzovat.html.

4. Киян С. Обеспечение деятельности органов местного самоуправления на основе информационной логистики / С. Киян // Вест. гос. и муницип. упр. – 2013. – № 3. – С. 117–123.
5. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. – Режим доступу: zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p_
6. Тітов С. В. Web-сайти місцевого самоврядування як складова впровадження е-урядування в Україні [Електронний ресурс] / С. В. Тітов, О. В. Тітова // Віс. Харк. держ. акад. культури. – 2013. – Вип. 39. – С. 146–155. – Режим доступу: nbuv.gov.ua/j-pdf/hak_2013_39_20.pdf.

Стаття надійшла до редакції 15.09.2014.

Киян С. А. Современные средства обеспечения электронного взаимодействия в системе местного самоуправления

В статье рассматриваются теоретические подходы к развитию электронного взаимодействия между органами местного самоуправления, частным сектором и гражданами. Основное внимание уделяется обоснованию возможностей применения новейших информационно-коммуникационных технологий, которые используются в частном секторе. Предлагаются применение электронных технологий предоставления банковских услуг для предоставления публичных услуг членам территориальных общин и реализации местной политики. В качестве инструментов практического воплощения вида электронного взаимодействия G2B2MC обосновываются перспективы применения новых коммуникационных каналов приложения Passbook в сочетании с электронным банкингом.

Ключевые слова: местное самоуправление, публичные услуги, е-правительство, электронное взаимодействие, G2B2C, G2B2MC, новейшие информационно-коммуникационные технологии, Passbook, электронный банкинг.

Kiyan S. Modern Means of Electron Interaction in the System of Local Government

The purpose of this article is to study the idea of using new communication channels providing electronic interaction in the system of local government in Ukraine. Special attention is given to research the supply of public services and forms of direct democracy at the local government of Ukraine.

One of the most promising areas of local government is an active resource use electronic democracy. Information technology as a factor of influence on the degree of openness of the local authorities are the indispensable means of ensuring law and the real ability of citizens to participate in solving local problems.

In this regard, particular interest is the question of the application of communication channels of electronic communication and delivery of electronic services as a vehicle for the practice of providing public services in local government. So, along with the classical approach with the release of three types of electronic interactions, the researchers used an expanded list of species, among which is the kind of interaction "citizen – citizen" (C2C). In the context of local government, we believe that C2C is possible to add a view "member of a community – member of a community" (MC2MC). This approach fully reflects the essence of these relations in the system of local government. From the point of view of cooperation between government, business and citizens of particular interest is the development of a new type of electronic interaction G2B2C (government-business-citizen). Today, this kind of interaction is actively developing in Japan, Taiwan, South Korea, Singapore, countries that have recently made a big progress in technological development.

In the context of application G2B2C in the local government system we offer the introduction of this type of electronic interaction G2B2MC (government-business – member of the community) that guarantees a high level of cooperation of local governments, businesses and members of local communities. Such a construction of the key issues of local importance are concentrated on the problems, issues, interests and needs of local communities. This model provides opportunities for local authorities to actively involve private sector resources on mutually beneficial terms, the involvement of local communities to address issues of social and economic development of the territories concerned.

As a practical implementation tools type electronic interaction G2B2MC can offer new communication channels Passbook application in conjunction with electronic banking. The use of these channels opens new perspectives for local authorities to ensure appropriate conditions of communication, information processing in real time and greatly reduce the risk of damage to human factors (improper performance of functional responsibilities of local government officials) in the services provided by public authorities.

Implementation the NICT in Ukraine, which is under the search for ways of reforming government institutions at all levels are likely to achieve their goals and take a worthy place among the European powers. Providing electronic interaction based on the model of relations G2B2MC provides transparency of local government, strengthens the ability of communities to local-organize in solving local problems. According to further increase the importance of scientific research to study new technologies of e-government in all areas of local government.

Key words: local government, public service, e-government, electronic interaction, G2B2C, G2B2MC, new information and telecommunication technologies, Passbook, electronic banking.