

МОНІТОРИНГ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НАЙБІЛЬШИХ МІСТ УКРАЇНИ

[Електронний ресурс]

Моніторинг реалізовано ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”
спільно з Асоціацією органів місцевого самоврядування
“Міста електронного урядування в Україні” та ВГО “Громадська мережа “ОПОРА”

**Вінниця
2018**

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Укладачі:

Величко Наталія Геннадіївна – Голова правління ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

Левченко Олег Васильович – член правління ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”

Сакалош Софія Євгеніївна - керівник Лабораторії електронної демократії ГО "Подільська агенція регіонального розвитку"

Яскевич Андрій Йосипович – координатор моніторингу впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України

Лазар Ярина Іванівна – експерт моніторингу впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України

Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України [Електронний ресурс]/ за заг. ред. А.Й. Яскевича. – Вінниця: ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”, 2018. – 105 с.

РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО

© ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”, 2018

ЗМІСТ

Вступ	5
Методологія моніторингу впровадження системи електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України.....	8
1. Мета, завдання, об'єкт і предмет дослідження.....	8
2. Етапи проведення дослідження.....	9
3. Формування вибірки.....	10
4. Критерії оцінювання	14
5. Обмеження щодо проведення дослідження.....	20
Результати моніторингу впровадження системи електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України.....	21
Розділ 1. Рівень інформаційного наповнення офіційних Інтернет-ресурсів міських рад	24
1.1. Результати дослідження у під категорії «Інформація щодо діяльності міських рад»	26
1.2. Результати дослідження в під категорії «Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста».....	34
1.3. Результати дослідження в підкатегорії «Рекомендовані до розміщення документи»	36
1.4. Результати дослідження в підкатегорії «Зручність користування веб-сайтом».....	41
Розділ 2. Ступінь впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування.....	44
2.1. Рівень розвитку інструментів зворотного зв'язку з громадськістю на сайтах ОМС.....	44
2.2. Стан впровадження системи електронних петицій на муніципальному рівні.....	47
2.3 Стан впровадження бюджетів громадських ініціатив / бюджетів участі.....	51
Розділ 3. Рівень доступу до інформації, що перебуває у розпорядженні органів місцевого самоврядування.....	53
3.1. Рівень доступу до публічної інформації органів місцевого самоврядування.....	53
3.2. Рівень розвитку відкритих даних у містах України	55
Розділ 4. Рівень організації сервісної діяльності органів місцевого самоврядування.....	58
4.1. Рівень доступу до інформації про адмінпослуги на сайтах міських рад.....	58
4.2. Рівень організації надання адміністративних послуг.....	61
Розділ 5. Ступінь впровадження системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.....	70
Додатки.....	84
Додаток 1. Рейтинг міст України, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Рівень інформаційного наповнення офіційних Інтернет-ресурсів міських рад»	84
Додаток 2. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Інформація щодо діяльності ОМС».....	86

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

Додаток 3. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста».....	88
Додаток 4. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Рекомендовані до розміщення документи».....	89
Додаток 5. Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Зручність користування веб-сайтом».....	91
Додаток 6. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Ступінь впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування».....	92
Додаток 7. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Рівень розвитку інструментів зворотного зв'язку з громадськістю на сайтах ОМС».....	93
Додаток 8. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками під категорії «Стан впровадження системи електронних петицій на муніципальному рівні».....	94
Додаток 9. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками під категорії «Бюджети громадських ініціатив / партисипативний бюджет».....	95
Додаток 10. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Рівень доступу до інформації, що знаходиться у розпорядженні органів місцевого самоврядування».....	96
Додаток 11. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Рівень доступу до публічної інформації органів місцевого самоврядування».....	98
Додаток 12. Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками під категорії «Рівень розвитку відкритих даних в містах України».....	99
Додаток 13. Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Рівень організації сервісної діяльності ОМС».....	100
Додаток 14. Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Рівень доступу до інформації про адмінпослуги на сайтах міських рад».....	102
Додаток 15. Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Рівень організації надання адміністративних послуг».....	103
Додаток 16. Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Ступінь впровадження системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування».....	104

ВСТУП

Електронне урядування це форма організації публічного управління яка забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості органів державної влади і органів місцевого самоврядування та забезпечує можливість їх активної взаємодії із суспільством, людиною, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій. 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 та громадських ініціатив.

Дане дослідження, яке проводиться уже декілька років, є інструментом моніторингу реформ у сфері електронного урядування на муніципальному рівні. Отримані результати підтверджують висновки попередніх досліджень про наявність позитивних тенденцій у запровадженні інформаційно-комунікативних технологій на рівні органів місцевого самоврядування. Впроваджуються нові інструменти електронного урядування, оновлюються офіційні веб- сайти міських рад, розробляються електронні інструменти взаємодії з громадянами, розвиваються партисипативні практики тощо. При цьому ініціатива органів місцевого самоврядування дуже важлива, оскільки засвідчує розуміння місцевими лідерами значущості та актуальності цих реформ, допомагає виробити єдині муніципальні стандарти у сфері електронного урядування, які згодом ляжуть в основу відповідної державної політики.

Протягом останніх років з боку державної влади також упроваджено низку ініціатив, спрямованих на прискорення розвитку системи електронного урядування та електронної демократії в Україні. Так, у 2015 р. було ухвалено Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних», що дав поштовх не просто для відкритості органів влади всіх рівнів, а й до розвитку так званої екосистеми відкритих даних в Україні. На початку 2016 р. була розроблена і прийнята “Дорожня карта розвитку відкритих даних в Україні”. Передусім було створено та введено у промислову експлуатацію Єдиний державний портал відкритих даних data.gov.ua, у законодавстві з’явився новий термін «публічна інформація у формі відкритих даних», затверджено перелік наборів даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних розпорядниками інформації, зокрема органами місцевого самоврядування.

У 2015 р. було ухвалено також Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян», яким встановлено порядок використання органами місцевого самоврядування системи електронних петицій. Окрім того, на законодавчому рівні врегульовано питання надання адміністративних послуг в електронному вигляді, визначено умови та порядок забезпечення доступу до інформації про використання публічних коштів розпорядниками й одержувачами коштів державного і місцевих бюджетів, суб’єктами господарювання державної та комунальної власності, фондами загальнообов’язкового державного соціального страхування на порталі e-data.gov.ua, забезпечено ефективне та прозоре здійснення державних закупівель через електронну систему публічних закупівель Prozzoro.

Державним агентством з питань електронного урядування в Україні досягнуто створення електронних послуг у різних сферах, серед яких будівництво, земельні ресурси,

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

екологія, юстиція, податки, суд. Також запущено в експлуатацію Єдиний державний портал адміністративних послуг, який має стати ефективним ресурсом для надання послуг за принципом єдиного вікна.

Пожвавленню розвитку системи електронного урядування сприяють і такі волонтерські ініціативи, як «Розумне місто» – веб-сервіс, що реалізує концепцію «Smart City» у сфері ІТ та надає інструменти для оптимізації процесів самоврядування й боротьби з корупцією на муніципальному рівні, та iGov – волонтерський проект, що має полегшити доступ громадян до публічних послуг через акумулювання в одному місці (на порталі igov.org.ua) всіх послуг, які державні органи та органи місцевого самоврядування надають громадянам і бізнесу.

У вересні 2016 року був затверджений Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Цей Порядок визначає вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем до Порталу з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі за принципом “єдиного вікна”.

На сучасному етапі розвиток інституту електронного урядування здійснюється відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918 “Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні”. Реалізація Концепції передбачена на період до 2020 року та складається з трьох етапів. На першому передбачена реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації. На другому - широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг. А на третьому етапі планується забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя.

Останні зміни в законодавстві в даній сфері відбулися 23 травня 2018 року за ініціативою Мінекономрозвитку України. Для удосконалення процесів функціонування та ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг постановою КМУ № 395 було внесено ряд змін до Порядку його ведення. Зокрема, поширено сферу використання Порталу не тільки для надання адміністративних послуг, а також і для надання інших публічних послуг та доступу до інформації про них.

Протягом попередніх років реалізовано низку громадських ініціатив, спрямованих на визначення ефективності впровадження окремих інструментів електронного урядування як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях, зокрема:

- щорічний моніторинг Індексу публічності органів місцевого самоврядування обласних центрів України, що, починаючи з 2013 р., проводиться Львівським представництвом Громадянської мережі «ОПОРА», дослідження спрямоване на визначення рівня відкритості, прозорості та публічності муніципалітетів, у тому числі завдяки застосуванню електронних інструментів;

- дослідження «Open Data Readiness Assessment» (Оцінка готовності України до запровадження відкритих даних), що його в 2015 р. провело Представництво ПРООН в Україні і яке мало на меті визначити рівень готовності центральних органів виконавчої влади до оприлюднення інформації у формі відкритих даних. На основі рекомендацій цього дослідження було сформовано першу Дорожню карту розвитку відкритих даних в Україні на 2016 р.;

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

– «Моніторинг забезпечення міськими радами доступу до публічної інформації», реалізований у 2015 р. Центром політичних студій та аналітики, що мав на меті вивчення рівня відкритості 120 міських рад усіх регіонів країни;

- «Дані міст України: Open Data in progress» – дослідження стану розвитку відкритих даних в обласних центрах України, реалізоване Громадянською мережею «ОПОРА» в 2016 р. у межах проекту «Дані міст Apps4Cities»;

- експертне опитування «Практика використання інструментів електронної демократії громадськими організаціями в Україні», реалізоване у 2016 р. ГО «Подільською агенцією регіонального розвитку», ВГО «Громадська мережа «ОПОРА», Асоціацією органів місцевого самоврядування «Міста електронного урядування в Україні» спільно з Державним агентством з питань електронного урядування та Національною академією державного управління при Президенті України;

- «Залучення громадян до управління містом» – оцінка виконана у 2017 р. Одеською обласною організацією ВГО «Комітет виборців України» в партнерстві з Регіональними ресурсними центрами з розвитку самоорганізації та місцевої демократії в Луганській, Волинській та Чернігівській областях;

- «Стан впровадження громадського бюджету (бюджет участі) у містах України» – дослідження виконано у 2017 р. експертами Громадської спілки «Центр розвитку інновацій» за підтримки програми EGAP, Фонду Східна Європа.

Починаючи з 2013 р. триває щорічне дослідження рівня впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України, яке реалізує коаліція громадських організацій за ініціативи ГО «Подільська агенція регіонального розвитку». Протягом кількох років простежувалася динаміка розвитку таких інструментів, як офіційні веб-сайти та системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування, організація надання адміністративних послуг через ЦНАП. У поточному році експертна група проекту оновила методологію моніторингу, що дало змогу зберегти найкращі досягнення минулих періодів, узяти до уваги нові виклики та можливості, що стоять перед муніципалітетами, та сформулювати комплексне розуміння щодо рівня впровадження та розвитку інструментів електронного урядування в містах України.

МЕТОДОЛОГІЯ МОНІТОРИНГУ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НАЙБІЛЬШИХ МІСТ УКРАЇНИ

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ, ОБ'ЄКТ І ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ

Моніторинг рівня впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування міст України реалізовано коаліцією неурядових організацій та ГО «Подільська агенція регіонального розвитку».

Мета дослідження – визначити рівень використання інструментів електронного врядування в органах місцевого самоврядування міст України та розробити рекомендації щодо вдосконалення електронного урядування в містах задля перетворення його на дієвий засіб сприяння прозорості місцевої політики, протидії корупції, зростання якості надання адміністративних послуг, активізації громадськості та залучення її до суспільно-політичних процесів.

Завдання моніторингу:

- визначити стан інформаційної відкритості органів місцевого самоврядування та рівень залучення громадськості до розробки місцевої політики, прийняття рішень;
- проаналізувати якість організації надання адміністративних послуг через Центри надання адміністративних послуг та ступінь впровадження послуг в електронній формі;
- дослідити рівень виконання органами місцевого самоврядування міст України законодавства щодо оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних як на власних сайтах, так і на державному порталі відкритих даних;
- визначити масштабність практики впровадження систем електронного документообігу в міських радах найбільших міст України;
- виявити типові проблеми та кращий досвід застосування електронних інструментів взаємодії влади з громадою;
- сформувати рейтинг органів місцевого самоврядування у сфері використання елементів та технологій електронного урядування, узагальнити отримані результати;
- надати рекомендації містам щодо прискорення розвитку інструментів електронного урядування на рівні муніципалітетів.

Об'єктом дослідження є діяльність органів місцевого самоврядування щодо впровадження інструментів електронного урядування задля підвищення прозорості, доброчесності та ефективності роботи представників влади, формування ефективного діалогу з громадою, надання якісних адміністративних послуг, залучення населення до суспільно-політичних процесів.

Предмет дослідження – використання інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування міст України (125 найбільших міст України).

2. 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 та забезпечення їхньої інформаційної відкритості й прозорості, а також найкращі практики впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій муніципалітетами.

Дане дослідження проводиться щорічно починаючи з 2013 року. Кожного року проводиться деяка корекція методології, зумовлена як новаціями у законодавчому полі, так і появі нових інструментів та можливостей для розширення сфери електронного врядування на муніципальному рівні.

Чимало змін до методології було внесено у 2016 р. Зокрема, це було зумовлене впровадженням електронних петицій і відкритих даних, були створені та розпочали працювати офіційний портал публічних фінансів України та портал державних послуг.

На початкових етапах дослідження здійснювалося за трьома основними напрямками (рівень розвитку офіційних веб-сайтів міських рад, впровадження систем електронного документообігу та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг). Починаючи з 2016 року кількість основних напрямків моніторингу було розширено до п'яти, а саме: рівень інформаційної наповненості офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування; ступінь впровадження інструментів електронної партисипації; рівень доступу до інформації, в тому числі у формі відкритих даних; рівень доступу до адміністративних послуг та розвиток систем електронного документообігу у муніципалітетах.

У 2018 році було дещо розширено коло питань, які стосуються сфери електронної партисипації. Було добавлено підкатегорії, присвячені Електронним консультаціям з громадськістю та стану висвітлення питань що стосуються Бюджетів громадських ініціатив / партисипативного бюджету.

Оціночні таблиці за кожним напрямком дослідження, критерії та методи оцінювання розроблено з урахуванням досвіду проведення попередніх досліджень та діючих нормативно-правових актів що стосуються сфери електронного урядування.

Другий етап – проведення моніторингу. На цьому етапі було проаналізовано рівень впровадження інструментів електронного урядування в найбільших містах України. При цьому було застосовано наступні методи дослідження:

- аналіз офіційних веб-сайтів міських рад, що увійшли до вибірки;
- надсилання інформаційних запитів до органів місцевого самоврядування та опрацювання отриманих відповідей;
- аналіз місцевих нормативно-правових актів у сфері інформаційних технологій та електронного урядування;

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

- дослідження таких ресурсів, як: Портал державних послуг (igov.org.ua), Єдина система електронних петицій (e-dem.in.ua), Єдиний державний веб-портал відкритих даних (data.gov.ua).

Третій етап – опрацювання результатів, формування рейтингу міст. На цьому етапі було здійснено аналіз та опис інформації, отриманої у вищезазначені способи, сформовано рейтинги міст – загальний та за кожним окремим критерієм, описано загальні тенденції та перспективи розвитку інструментів електронного урядування в Україні на місцевому рівні, сформовано загальну картину готовності міст України до надання адміністративних послуг в електронній формі, простежено динаміку змін протягом останніх років. Аналіз та опрацювання отриманих результатів тривали протягом лютого - травня 2018 р.

3. ФОРМУВАННЯ ВИБІРКИ

До вибірки увійшли 125 найбільших міст України, проте частина з цих міст знаходиться на непідконтрольній Україні території, тому оцінювались сайти 98 міських рад. Нижче в таблиці подано перелік міст та офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування, які прийняли участь у дослідженні.

Міста, що увійшли до вибірки

№	Місто	Область	Кількість населення	Адреса веб-сайту
Понад 1 000 000				
1.	Київ	Київська	2 868 702	www.kmr.gov.ua
2.	Харків	Харківська	1 451 132	www.city.kharkov.ua
3.	Одеса	Одеська	1 017 022	www.omr.gov.ua
500 000 – 1 000 000				
4.	Дніпро	Дніпропетровська	993 094	www.dnipro rada.gov.ua
5.	Запоріжжя	Запорізька	766 268	https://zp.gov.ua/uk
6.	Львів	Львівська	729 038	www.city-adm.lviv.ua
7.	Кривий Ріг	Дніпропетровська	652 137	http://kr.gov.ua
250 000 – 500 000				
8.	Миколаїв	Миколаївська	494 922	www.mkrada.gov.ua
9.	Маріуполь	Донецька	458 533	http://mariupolrada.gov.ua/
10.	Вінниця	Вінницька	372 116	www.vmr.gov.ua
11.	Херсон	Херсонська	297 593	www.city.kherson.ua
12.	Полтава	Полтавська	295 950	www.rada-poltava.gov.ua
13.	Чернігів	Чернігівська	295 670	www.chernigiv-rada.gov.ua

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку"

14.	Черкаси	Черкаська	285 170	http://chmr.gov.ua/ua/
15.	Житомир	Житомирська	270 922	www.zt-rada.gov.ua
16.	Суми	Сумська	268 874	www.smr.gov.ua , www.meria.sumy.ua
17.	Хмельницький	Хмельницька	266 095	www.khm.gov.ua
18.	Чернівці	Чернівецька	262 129	www.chernivtsy.eu
100 000 – 250 000				
19.	Рівне	Рівненська	249 912	www.city-adm.rv.ua
20.	Кам'янське	Дніпропетровська	241 475	http://kam.gov.ua/
21.	Кропивницький	Кіровоградська	233 333	www.kr-rada.gov.ua
22.	Івано-Франківськ	Івано-Франківська	227 030	www.mrada.if.ua , www.mvk.if.ua
23.	Кременчук	Полтавська	225 828	www.kremen.gov.ua
24.	Тернопіль	Тернопільська	217 110	www.rada.te.ua
25.	Луцьк	Волинська	216 076	www.lutskrada.gov.ua
26.	Біла Церква	Київська	211 205	www.bc-rada.gov.ua
27.	Краматорськ	Донецька	162 811	www.krm.gov.ua
28.	Мелітополь	Запорізька	156 889	www.mlt.gov.ua
29.	Нікополь	Дніпропетровська	117 857	http://www.nikopol-mrada.dp.gov.ua
30.	Слов'янськ	Донецька	116 694	www.slavrada.gov.ua
31.	Ужгород	Закарпатська	115 947	https://rada-uzhgorod.gov.ua/
32.	Бердянськ	Запорізька	115 500	https://bmr.gov.ua/
33.	Павлоград	Дніпропетровська	109 739	http://pavlogradmrada.dp.gov.ua/
34.	Сєвєродонецьк	Луганська	108 899	http://sed-rada.gov.ua/
35.	Лисичанськ	Луганська	103 459	http://lis.gov.ua/
36.	Кам'янець-Подільський	Хмельницька	102 254	http://kam-pod.gov.ua/
50 000 – 100 000				
37.	Бровари	Київська	98 874	http://brovary-rada.gov.ua/
38.	Конотоп	Сумська	88 477	http://rada.konotop.org/
39.	Умань	Черкаська	86 621	http://uman-rada.gov.ua/
40.	Мукачево	Закарпатська	85 487	http://mukachevo-rada.gov.ua/
41.	Олександрія	Кіровоградська	82 636	http://olexrada.gov.ua/
42.	Шостка	Сумська	78 505	http://shostka-rada.gov.ua/
43.	Бердичів	Житомирська	78 312	http://www.berdychiv.com.ua/

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

44.	Бахмут	Донецька	77 474	http://artemrada.gov.ua/council
45.	Дрогобич	Львівська	76 866	http://drohobych-rada.gov.ua/
46.	Костянтинівка	Донецька	76 065	http://konstrada.gov.ua/
47.	Ніжин	Чернігівська	72 869	http://www.nizhynrada.gov.ua/
48.	Ізмаїл	Одеська	72 501	https://www.izmail-rada.gov.ua/
49.	Новомосковськ	Дніпропетровська	71 299	http://www.novomoskovsk-rada.gov.ua/
50.	Ковель	Волинська	69 032	http://www.kovelrada.gov.ua/
51.	Сміла	Черкаська	68 740	http://www.smila-rada.gov.ua/
52.	Червоноград	Львівська	67 993	http://www.chervonograd-city.gov.ua/
53.	Калуш	Івано-Франківська	67 559	http://kalushcity.if.ua/
54.	Первомайськ	Миколаївська	66 672	http://www.pervomaisk.mk.ua/
55.	Коростень	Житомирська	65 454	http://www.korosten.in.ua/miska-rada/
56.	Покровськ	Донецька	64 533	http://www.krasn-rada.gov.ua
57.	Коломия	Івано-Франківська	61 350	http://kolrada.gov.ua/
58.	Бориспіль	Київська	60 160	www.borispol-rada.gov.ua
59.	Рубіжне	Луганська	59 951	http://rmr.gov.ua
60.	Чорноморськ	Одеська	59 840	http://cmr.gov.ua
61.	Стрий	Львівська	59 835	www.stryi-rada.gov.ua
62.	Дружківка	Донецька	59 596	https://druisp.org.ua/
63.	Прилуки	Чернігівська	58 202	www.pryluky.cg.gov.ua
64.	Лозова	Харківська	57 916	www.lozovarada.gov.ua
65.	Новоград-Волинський	Житомирська	56 049	www.novograd.osp-ua.info
66.	Енергодар	Запорізька	54 536	www.en.gov.ua
67.	Нововолинськ	Волинська	53 298	www.novovolynsk-rada.gov.ua
68.	Горішні Плавні	Полтавська	51 958	www.komsomolsk-rada.gov.ua
69.	Ізюм	Харківська	51 175	www.city-izyum.gov.ua
70.	Білгород-Дністровський	Одеська	50 105	www.bilgorod-d.org.ua
35 000 – 50 000				
71.	Мирноград	Донецька	49 519	www.dimitrov-rada.gov.ua
72.	Охтирка	Сумська	48 881	http://omvk.sm.ua

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

73.	Марганець	Дніпропетровська	48 345	www.marganets-rada.dp.ua
74.	Фастів	Київська	48 098	http://fastiv-rada.gov.ua/
75.	Нова Каховка	Херсонська	47 638	www.novakahovka.com.ua
76.	Лубни	Полтавська	47 397	www.lubnyrada.gov.ua
77.	Жовті Води	Дніпропетровська	47 284	http://zhv.gov.ua
78.	Світловодськ	Кіровоградська	46 372	www.svmisto.com.ua
79.	Ірпінь	Київська	44 023	www.imr.gov.ua
80.	Шепетівка	Хмельницька	43 255	www.shepetivka-rada.gov.ua
81.	Ромни	Сумська	41 951	www.romny.osp-ua.info
82.	Вараш	Рівненська	41 560	http://varash.rv.gov.ua/
83.	Покров	Дніпропетровська	41 152	http://pkrv.dp.gov.ua
84.	Миргород	Полтавська	40 876	www.myrgorod.pl.ua
85.	Подільськ	Одеська	40 717	http://websystem.kotovsk-city.gov.ua/
86.	Южноукраїнськ	Миколаївська	40 378	www.yu.mk.ua
87.	Володимир-Волинський	Волинська	38 964	www.volodymyrrada.gov.ua
88.	Дубно	Рівненська	38 087	www.dubno-adm.rv.ua
89.	Вишневе	Київська	38 011	http://vyshneve-rada.gov.ua
90.	Каховка	Херсонська	37 316	www.kakhovka-rada.gov.ua
91.	Васильків	Київська	36 888	www.vasylkivrada.gov.ua
92.	Нетішин	Хмельницька	36 844	www.netishynrada.gov.ua
93.	Вознесенськ	Миколаївська	36 192	http://voz.gov.ua/
94.	Славута	Хмельницька	35 892	www.slavuta-mvk.info
95.	Боярка	Київська	35 558	www.boyarka-inform.com/b_rada/
96.	Жмеринка	Вінницька	35 354	www.zhmerinka-adm.gov.ua
97.	Старокостянтинів	Хмельницька	35 104	www.starkon.km.ua
98.	Самбір	Львівська	34 879	www.sambircity.gov.ua

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

[http://uk.wikipedia.org/wiki/%CC%B3%F1%F2%E0%D3%EA%F0%E0%BF%ED%E8\(%E7%E0%ED%E0%F1%E5%EB%E5%ED%ED%FF%EC\)](http://uk.wikipedia.org/wiki/%CC%B3%F1%F2%E0%D3%EA%F0%E0%BF%ED%E8(%E7%E0%ED%E0%F1%E5%EB%E5%ED%ED%FF%EC))

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

В поточному році оцінювання рівня впровадження інструментів електронного урядування в найбільших містах України здійснювалася за п'ятьма основним напрямкам а саме:

- рівень інформаційного наповнення офіційних Інтернет-ресурсів міських рад;
- ступінь впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування;
- рівень доступу до інформації, що перебуває у розпорядженні органів місцевого самоврядування;
- рівень організації сервісної діяльності органів місцевого самоврядування;
- ступінь впровадження системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування міст України.

При цьому, оцінювання кожного критерію відбувалося на основі поєднання різних методів дослідження.

1. Рівень відкритості органів місцевого самоврядування.

По даному напрямку дослідження відбувалося шляхом проведення моніторингу офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування з метою визначення наскільки відкрито та прозоро місцева влада готова висвітлювати власну діяльність, надавати дані, що стосуються фінансових ресурсів, прийнятих рішень, тих суспільно-політичних та економічних процесів, що відбуваються в містах.

В основу оціночної анкети 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.

Це, зокрема:

- 1 Закон України від 2 липня 2015 р. № 577-VIII «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»;
- 2 Закон України від 19 червня 2015 р. № 319-VIII «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних»;
- 3 Закон України від 9 квітня 2015 р. № 319-VIII «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних»;
- 4 Закон України від 14 жовтня 2014 р. № 1700-VII «Про запобігання корупції»;
- 5 Закон України від 6 вересня 2012 р. №5203-VI «Про адміністративні послуги»;
- 6 Закон України від 13 січня 2011 р. №2939-VI «Про доступ до публічної інформації»;
- 7 Закон України від 10 квітня 1992 р. №2269-XII «Про оренду державного та комунального майна»;
- 8 Закон України від 17 лютого 2011 р. №3038-VI «Про регулювання містобудівної діяльності».

Крім того, деякі Закони України передбачають можливість використання ІКТ в діяльності органів місцевого самоврядування, а саме:

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

- 1 Закон України від 11 вересня 2003 р. №1160-IV «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»;
- 2 Закон України від 11 липня 2002 р. № 93-IV «Про статус депутатів місцевих рад»;
- 3 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 оцінювалися офіційні веб-сайти міських рад. Водночас, з метою врахування моментів, що є значущими для життя та діяльності територіальних громад, до переліку критеріїв оцінювання було внесено позиції, які відображають ці важливі моменти, хоча наразі прямо не врегульовані вітчизняним законодавством. При цьому максимальний бал за позиціями, що, відповідно до чинного законодавства, є обов'язковими для оприлюднення на веб-сайті ОМС, становив 3 бали, інформація яка є обов'язковою для оприлюднення, але при цьому можуть застосовуватися інші канали комунікації оцінювалася максимально 2-ма балами, позиції, оприлюднення яких не врегульовано чинним законодавством, отримали 1 бал.

Під час оцінювання веб-сайтів інформація вважалася наявною (та, відповідно, позитивно оцінювалася) навіть в тому разі, якщо вона не була розміщена в окремому розділі, а розкривалася через інші сторінки сайта (наприклад, інформація про бюджет міста розміщена в розділі «Рішення міської ради»). За окремими показниками оцінювалася повнота наданої інформації, при цьому неповними вважалися дані, якщо хоча б однієї з перелічених позицій не було на веб-сайті.

В результаті було сформовано систему показників, які поділяються на 4 підкатегорії:

- інформація щодо діяльності органу місцевого самоврядування – 45 показників, максимальна оцінка – 110 балів;
- інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста – 7 показників, максимальна оцінка – 7 балів;
- рекомендовані до розміщення документи – 30 показників, максимальна оцінка – 59 балів;
- зручність користування веб-сайтом – 8 показників, максимальна оцінка – 8 балів.

Таким чином, даний розділ налічує загалом 90 показників, максимально можливий бал – 184 бали.

2. Ступінь впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування

У цьому розділі моніторингу було досліджено рівень впровадження в містах електронних інструментів, що сприяють формуванню якісного діалогу між органами влади та громадянами, дають змогу залучати мешканців міст до прийняття рішень, формування політики на місцевому рівні.

Оцінювання здійснювалося за трьох основним напрямкам – наявність на офіційних веб-сайтах органів місцевого самоврядування інструментів зворотнього зв'язку та участі у процесах прийняття рішень; рівень впровадження електронних петицій; можливість залученості до процесів партисипативного бюджетування, тобто участі мешканців міста в процесі управління міськими коштами.

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку"

Серед досліджуваних інструментів зворотнього зв'язку - наявність форми подання електронних звернень та можливості прослідкувати їх опрацювання, наявність онлайн-приймальні міського голови, оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян, проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя міста, зв'язок сайта із соціальними мережами, можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення, обговорювати проекти нормативних актів міської ради тощо. Загалом ця підкатегорія налічує 9 показників, максимальна сума балів – 9.

В 2015 р. було ухвалено Закон України № 577-VIII «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції», яким урегульовано питання використання органами місцевого самоврядування системи електронних петицій. У рамках даного дослідження рівень впровадження електронних петицій було досліджено на основі таких критеріїв, як можливість подати електронну петицію (через веб-сайт ОМС, платформу e-dem.in.ua, платформу «Розумне місто», інші ресурси), наявність відповідей на електронні петиції та ступінь їх обґрунтованості, наявність місцевого нормативного документа, що регулює порядок функціонування системи електронних петицій, оприлюднення інформації щодо змін, які відбулися в місті у відповідь на електронні петиції. Ця підкатегорія складається з 5-ти показників, максимально можлива оцінка – 7 балів.

В межах підкатегорії Бюджет участі / партисипативний бюджет оцінувались такі аспекти, як: наявність на сайті міської ради рубрики або банера "Громадський бюджет"; наявність інформаційних повідомлень про початок та перебіг голосування за проекти громадського бюджету; наявність можливості електронного голосування за проекти, подані на фінансування через громадський бюджет; наявність інформації про проекти, які стали переможцями; наявність інформації про хід реалізації проектів, які фінансуються через громадський бюджет. Дана категорія включає 5 показників, максимально можлива оцінка – 5 балів.

Загалом даний розділ налічує 19 показників, максимально можлива оцінка – 21 бал.

В ході моніторингу рівня впровадження інструментів електронної партисипації було застосовано такі методи збору інформації, як аналіз офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування, надсилання інформаційних запитів до міських рад та опрацювання отриманих відповідей, моніторинг Єдиної системи електронних петицій та платформи «Розумне місто».

3. Рівень доступу до інформації, що перебуває у розпорядженні органів місцевого самоврядування

Вільний доступ громадян до інформації, що перебуває у розпорядженні суб'єктів владних повноважень, є однією з передумов формування відкритого та ефективного діалогу між владою та мешканцями міста. З 2011 р. в Україні діє Закон «Про доступ до публічної інформації», яким визначено інформацію, що підлягає оприлюдненню, та порядок доступу до відомостей, які перебувають у розпорядженні органів місцевого самоврядування та становлять суспільний інтерес.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

У 2015 р. було ухвалено Закон № 319 «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації в формі відкритих даних» і Постанову Кабінету Міністрів України № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, що підлягають опублікуванню в формі відкритих даних». На підставі цих двох документів державні органи зобов'язані надавати публічну інформацію у формі відкритих даних і регулярно оновлювати її на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних (data.gov.ua) у певних форматах.

Таким чином, до даного розділу моніторингу було включено 2 підкатегорії:

– доступ до публічної інформації (наявність на сайті даних 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) – 6 показників, максимально можлива сума балів – 18;

– доступ до відкритих даних (наявність на сайті реєстру відкритих даних, посилання на портал відкритих даних, розміщення інформації ОМС у формі відкритих даних, наявність місцевих нормативно-правових актів, що регулюють порядок доступу до відкритих даних тощо) – 7 запитань, максимально можлива оцінка – 17 балів.

Загалом розділ налічує 13 показників, максимально можлива оцінка становить 35 балів.

Основними методами збору інформації стали: моніторинг офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування та Єдиного державного веб-порталу відкритих даних, надсилання запитів на інформацію до органів місцевого самоврядування та опрацювання отриманих відповідей.

4. Рівень організації сервісної діяльності органів місцевого самоврядування

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Згідно з цим самим законом, Єдиний державний портал адміністративних послуг <https://poslугy.gov.ua> (Портал) є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Держатель порталу – Міністерство економічного розвитку та торгівлі України. Наразі є доступною пілотна версія Порталу. Основними цілями цієї пілотної версії Порталу є:

- впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги;
- впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг та функціональних елементів (особистого кабінету, системи ідентифікації користувачів, системи взаємодії з іншими органами, що надають послуги, тощо).

Електронні послуги можна отримувати по мірі їх готовності та розміщення на Порталі суб'єктами надання. Для початку роботи необхідно пройти процедуру реєстрації у персональному кабінеті користувача.

На Порталі можна отримати низку загальнодержавних послуг в електронній формі від центральних органів виконавчої влади, серед яких Мінюст, Держгеокадастр, ДАБІ, Мінекології. Загалом на сьогодні на Порталі зареєстровано більше ніж сорок центральних

органів виконавчої влади. На Порталі також наявна інформація про значну кількість Центрів надання адміністративних послуг державних районних адміністрацій та міських рад.

Незважаючи на це, органи місцевого самоврядування роблять самостійні кроки в напрямі інформатизації процесів надання адміністративних послуг. Так, на веб-сайтах органів місцевого самоврядування не тільки розміщується інформація про адміністративні послуги, а й надається можливість завантажити бланки заяв; на деяких сайтах можна здійснити попередній запис до електронної черги чи замовити певні послуги через персональний кабінет тощо. Слід зазначити, що вагомим кроком у системі надання адміністративних послуг став розвиток Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів). І хоча вони не входять безпосередньо до системи електронного урядування, їх створення дало змогу змінити систему взаємовідносин між владою та громадою під час отримання адміністративних послуг, запровадити практику «єдиного вікна» у процесі надання адміністративних послуг, створити основу для розвитку надання послуг в електронній формі. Саме від того, чи ефективно нині буде налагоджено діяльність Центрів надання адміністративних послуг, залежить, наскільки швидко та якісно міста зможуть перейти до надання адміністративних послуг в електронній формі.

З червня 2015 р. в Україні почав працювати Портал державних послуг (iGov.org.ua), створений командою українських IT-волонтерів спільно з фахівцями АКБ «ПриватБанк» та громадською організацією ICT Competence Center з метою формування системи надання державних послуг в електронній формі без особистої взаємодії з держорганами. Нині ця волонтерська ініціатива має певні успіхи щодо переведення деяких послуг в електронну форму в багатьох містах і областях України.

Таким чином, в рамках даного розділу моніторинг було здійснено за такими напрямками:

- доступ до інформації про адміністративні послуги на веб-сайті ОМС – категорія налічує 12 питань, максимальний бал – 28;
- організація надання адміністративних послуг – 13 питань, максимально можлива оцінка – 17 балів.

Отже, загалом розділ налічує 25 питань, максимально можливий бал – 45.

У процесі збору необхідної інформації було застосовано такі методи, як аналіз офіційних сайтів органів місцевого самоврядування та інформації, розміщеної на Порталі державних послуг (iGov.org.ua), надсилання запитів на інформацію до міських рад, що ввійшли до вибірки, та опрацювання отриманих відповідей.

5. Оцінка системи електронного документообігу органів місцевого самоврядування

Оцінювання системи електронного документообігу – непросте завдання, оскільки в українському законодавстві є чимало колізій навколо впровадження та використання системи електронного документообігу в діяльності органів влади.

У 2003 р. в Україні було ухвалено 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 понять, ознак, правового статусу, складових елементів цифрового підпису, кваліфікують поняття та вимоги до сертифікатів ключів

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

цифрового підпису, умови використання та заходи безпеки й загальні засади функціонування центрів сертифікації ключів. Проте фахівці зазначають, що в цих законах мало уваги приділено самому механізмові впровадження електронного документообігу в органах влади.

Окрім того, в чинному українському законодавстві проблему використання електронного документообігу регулюють Постанова 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», Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1453 «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади», Постанова Кабінету Міністрів України від 26.05.2004 р. № 680 «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу», Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 733 «Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади».

Окремі міста вже досить тривалий час активно працюють над впровадженням системи електронного документообігу та мають вагомі досягнення в цій сфері. Проте все ще залишається багато чинників, які негативно впливають на запровадження органами місцевого самоврядування повнофункціональних систем електронного документообігу. Передусім це – відсутність уніфікованої стратегії поетапного впровадження електронного 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 і безперебійності роботи системи.

Завдання цієї частини дослідження – визначити масштабність практики впровадження електронного документообігу в міських радах найбільших міст України, діагностувати проблеми, які гальмують цей процес, та знайти механізми поширення найкращого вітчизняного досвіду на всю територію нашої держави.

Щоб зібрати потрібну інформацію щодо розвитку електронного документообігу, було надіслано інформаційні запити до органів місцевого самоврядування міст, що ввійшли до вибірки. Отримані відповіді лягли в основу аналізу.

Аналіз рівня впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування здійснювався за 21 параметрами, максимально можлива оцінка – 28 балів. Окрім того, міським радам було поставлено 6 додаткових питань, відповіді на які не оцінювалися за бальною шкалою, однак їх було використано для формування більш повної картини щодо рівня впровадження системи електронного документообігу в містах України.

5. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

На підготовчому етапі та під час реалізації моніторингу було встановлено такі обмеження дослідження:

- моніторингу підлягали лише офіційні веб-сайти органів місцевого самоврядування (відповідно до інформації, наданої міськими радами), при цьому оцінювання веб-сайтів ОМС здійснювалося стосовно наявності та повноти вказаної інформації; достовірність даних, оприлюднених на офіційних веб-сторінках органів місцевого самоврядування, не підлягало верифікації з боку залучених експертів;
- інформація, надана органами місцевого самоврядування у відповідь на запити, вважалася істинною та не підлягала верифікації зі сторони експертної групи, відповідальність за правдивість відомостей лежить на органах місцевого самоврядування, що їх надали;
- запитання, на які не було надано інформації у відповідь на запити, автоматично отримували 0 балів;
- в рамках даного дослідження передбачено моніторинг організації діяльності ЦНАП, при цьому не оцінювалася якість надання адміністративних послуг, адже подібний моніторинг вимагає вивчення думки досить великої кількості користувачів для формування об'єктивних результатів, що потребує значних затрат, не передбачених проектом;
- інформацію щодо можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі надали органи місцевого самоврядування у відповідь на запити, при цьому експерти проекту не перевіряли якості даних послуг;
- тимчасова окупація частини території України, в тому числі Автономної Республіки Крим, та активні бойові дії в окремих містах, що включені до вибірки, унеможливили проведення моніторингу муніципалітетів, розташованих на цій території.

РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НАЙБІЛЬШИХ МІСТ УКРАЇНИ

Моніторинг рівня впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України здійснювався за п'ятьма основними напрямками: рівень інформаційної наповненості офіційних Інтернет-ресурсів міських рад, ступінь упровадження інструментів електронної партисипації в містах України, рівень доступу до інформації, що перебуває в розпорядженні органів місцевого самоврядування, рівень доступу громадян до адміністративних послуг і ступінь впровадження систем електронного документообігу в діяльності міських рад. Дослідження дало змогу сформуванню розуміння щодо рівня впровадження та розвитку даних інструментів на місцях станом на кінець 2017 р., простежити динаміку змін протягом кількох останніх років, виявити проблемні моменти та кращі напрацювання, сформуванню рекомендації містам щодо прискорення розвитку технологій електронного урядування на рівні муніципалітетів.

У поточному періоді до вибірки увійшли 125 найбільших міст України, проте не вдалося провести дослідження органів місцевого самоврядування 27-ми міст, що розташовані на тимчасово окупованих територіях, а саме: *Донецька, Макіївки, Сімферополя, Севастополя, Луганська, Горлівки, Керчі, Євпаторії, Красного Луча, Єнакієвого, Ялти, Стаханова, Феодосії, Свердловська, Харцизька, Тореза, Антрацита, Шахтарська, Сніжного, Ровеньок, Брянки, Краснодона, Первомайська (Луганська обл.), Ясинуватої, Джанкою, Алчевська*. Веб-сайти цих міст не активні, поштове сполучення наразі призупинене. Таким чином, об'єктом дослідження стали органи місцевого самоврядування 98-ми найбільших міст України зі 125-ти міст, що увійшли до вибірки.

Моніторинг офіційних Інтернет-ресурсів органів місцевого самоврядування показав, що протягом останніх років спостерігається тенденція до збільшення кількості сайтів міських рад з якісним контентом і наявністю інформації, яка вимагається відповідно до законодавства. У 2017 р. більш як половину досліджуваної інформації було розміщено на 95-ти сайтах, що становить 97% від загальної кількості досліджуваних ресурсів. Минулого року до цієї групи входили 87 сайтів міст.

На цих порталах, які почали перетворюватися на складні інформаційні системи, представлено великий обсяг інформації, що стосується діяльності органів місцевого самоврядування, відомостей про інфраструктуру та життєдіяльність міста, економіку та культуру, місцеві програми та нормативно-правові акти. Водночас, є види інформації, які потребують кращого висвітлення на сайтах міських рад. Це, зокрема, різноманітні звіти: звіти депутатських комісій про їхню роботу (немає на 84% сайтів); звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік (немає на 79% сайтів); звіт про перебіг і результати відчуження комунального майна (немає на 77% сайтів); висновки та рекомендації комісій, підготовлені за результатами засідань (немає на 77% сайтів). Окрім того, у 2017 р., як і протягом останніх

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

трьох років, на більшості сайтів відсутня актуальна інформація, пов'язана із земельними питаннями (оголошення про земельні аукціони та їх результати).

Деякі міста розпочали використовувати ГІС-технології, проте в такому форматі подано мало інформації, до того ж, як правило, її не систематизовано, немає графічного представлення статистичної та іншої інформації, яке сприяло б її кращому сприйняттю. Загалом, моніторинг виявив поліпшення рівня забезпечення зручності веб-сайтів для користувачів, зокрема збільшилася кількість сайтів, які мають середній рівень зручності. Також відбулося збільшення кількості веб-сайтів, які адаптовані під мобільну версію. Цього року цей показник становив – 52%, а минулого року лише 18 % від загальної кількості сайтів.

Водночас у більшості міст відсутня версія сайту для слабозорих (нявна на 12 %), досить незначна кількість сайтів надає можливість пошуку інформації за тегами (6) та використання мапи сайту (36%).

Більшість досліджених міст використовують 2-3, рідше 5-6 інструментів зворотного зв'язку із громадськістю. Найпопулярнішим, як і в минулому періоді, залишається інструмент для подання електронних звернень до посадових осіб міської ради – його впроваджено у 72-х містах, понад половину міських рад оприлюднюють на сайті статистику звернень громадян, а також мають зв'язок із соціальними мережами.

У поточному році спостерігається зростання рівня впровадження опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади. Найменш поширеним інструментом залишається «Комунікативна платформа для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу» – його впроваджено лише у восьми містах.

Як показало дослідження, з 98-ми досліджених міст абсолютна більшість – 89 міст – застосовують інструмент електронних петицій задля формування зворотного зв'язку та залучення мешканців до прийняття рішень місцевого рівня. З цією метою міста використовують такі електронні ресурси, як Єдина система електронних петицій, платформа «Розумне місто», створення електронної форми для подачі петицій безпосередньо на сайті міської ради, створення окремих міських порталів електронних петицій. Минулого року до цієї групи входили сайти 73 міських рад.

Більшість органів місцевого самоврядування забезпечують належні умови для доступу громадян до публічної інформації, що перебуває в їхньому розпорядженні. Так, максимально можливу оцінку за цією категорією отримали 50 міських рад (порівняно з 29 минулого року). 26 міст набрали по 15 балів, тобто на їхніх сайтах бракує лише однієї з досліджуваних позицій.

Як і в минулі роки, на більшості сайтів розміщено інформацію про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу, що забезпечують доступ до публічної інформації, про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, їхніх дій чи бездіяльності, наявні форми запитів на публічну інформацію, звіти щодо задоволення запитів тощо. Проте, багатьом містам варто попрацювати над створенням і розміщенням у вільному доступі системи обліку публічної інформації.

Вивчення рівня оприлюднення містами інформації у формі відкритих даних показало, що понад 50% органів місцевого самоврядування, які ввійшли до вибірки, наразі не

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

здійснюють жодних дій задля впровадження цієї ініціативи і лише третина міст оприлюднює інформацію у формі відкритих даних відповідно до чинного законодавства.

У 2017 р. спостерігалось зростання майже за всіма параметрами, що визначають рівень доступу громадян до інформації про адміністративні послуги. Лише 3-х позицій – «Можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги / здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача», «Можливість відстежити стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги» та «Наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста» – бракує більш ніж у половини досліджених міст, решта інформації та інструментів наявні на більшості на веб-сайтів.

Проаналізувавши різні аспекти організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг, можна дійти висновку, що органи місцевого самоврядування повсякчас працюють над поліпшенням рівня доступу та зручності отримання адміністративних послуг – зростає кількість ЦНАП, у яких облаштовано рецепції, встановлено систему електронної черги та інформаційні електронні термінали самообслуговування, здійснюється зонування приміщення та інформування клієнтів про результати розгляду заяви на отримання послуги. У 2017 р. збільшилася кількість ЦНАП, у яких створено умови для людей з особливими потребами та урізноманітнилися такі пристосування для різних категорій користувачів.

Цього року майже у два рази зросла кількість ЦНАПів, які надають можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі. На даний час такі послуги надаються у 63 Центрах із 98-ми досліджених. У 2016 році до цієї групи належало 39 ЦНАПів. Для реалізації цієї мети міста застосовують різні інструменти. Так, 34 муніципалітети мають власні кабінети на сайті gov.org.ua та використовують цей ресурс для надання доступу до адміністративних послуг в електронній формі.

Станом на кінець 2017 р. систему електронного документообігу було впроваджено в 58-ми містах, і цей показник щороку зростає. 31 муніципалітет поки що не мають цілісної СЕД, використовують окремі її елементи. Як правило, це електронні системи власної розробки, що забезпечують реєстрацію звернень громадян, реєстрацію вхідних і вихідних документів. Лише 9 міст не використовують жодні електронні інструменти в організації внутрішнього документообігу. У 58-ми містах затверджено нормативно-правові акти, які регламентують питання, пов'язані із запровадженням та функціонуванням систем електронного документообігу. Тільки у незначній кількості міст відбувається погодження вхідних документів у системі, у більшості випадків СЕД не інтегрована з іншими системами (ГІС, e-mail тощо) та з мобільними пристроями. Зросла кількість міських рад, працівники яких мають електронний цифровий підпис, проте його використання відбувається переважно для передачі фінансової та бухгалтерської звітності, тоді як у процесі функціонування СЕД він майже не застосовується.

За результатами дослідження сформовано докладний аналітичний звіт та здійснено ранжування міст як за основними напрямками моніторингу, так і за окремими підкатегоріями.

Розділ 1. Рівень інформаційного наповнення офіційних Інтернет-ресурсів міських рад

Дослідження офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування міст України здійснювалось протягом січня – лютого 2018 р.

До категорії “Рівень інформаційного наповнення офіційних Інтернет-ресурсів міських рад” увійшло 4 групи показників – доступ до інформації щодо діяльності органів місцевого самоврядування, доступ до інформації щодо інфраструктури та життєдіяльності міста, рекомендовані до розміщення документи та зручність користування веб-сайтом. Кількість показників, які належать до цієї категорії, – 90, максимальний бал – 184.

За результатами моніторингу, максимальну кількість балів не отримав жоден сайт міської ради. Найбільше балів у цій категорії одержали офіційні сайти міських рад трьох міст. Сайт міста Львова – 171 бал (93% від максимально можливого) та сайти Києва та Рівного – по 169 балів (92 % від максимально можливого). До першої десятки також увійшли сайти міст Кам'янське – 165 балів, Вінниці та Сум – по 163 бали, Одеси – 161 бал, Бахмута, Івано-Франківська та Миколаєва – 160 балів. Кількість балів, які отримали ці сайти, – у межах 87 – 93% від максимально можливого. Минулого року цей діапазон становив 80 –90%. Динаміка зміни кількості балів у порівнянні з минулим роком для перших десяти міст представлена на рис 1.1.

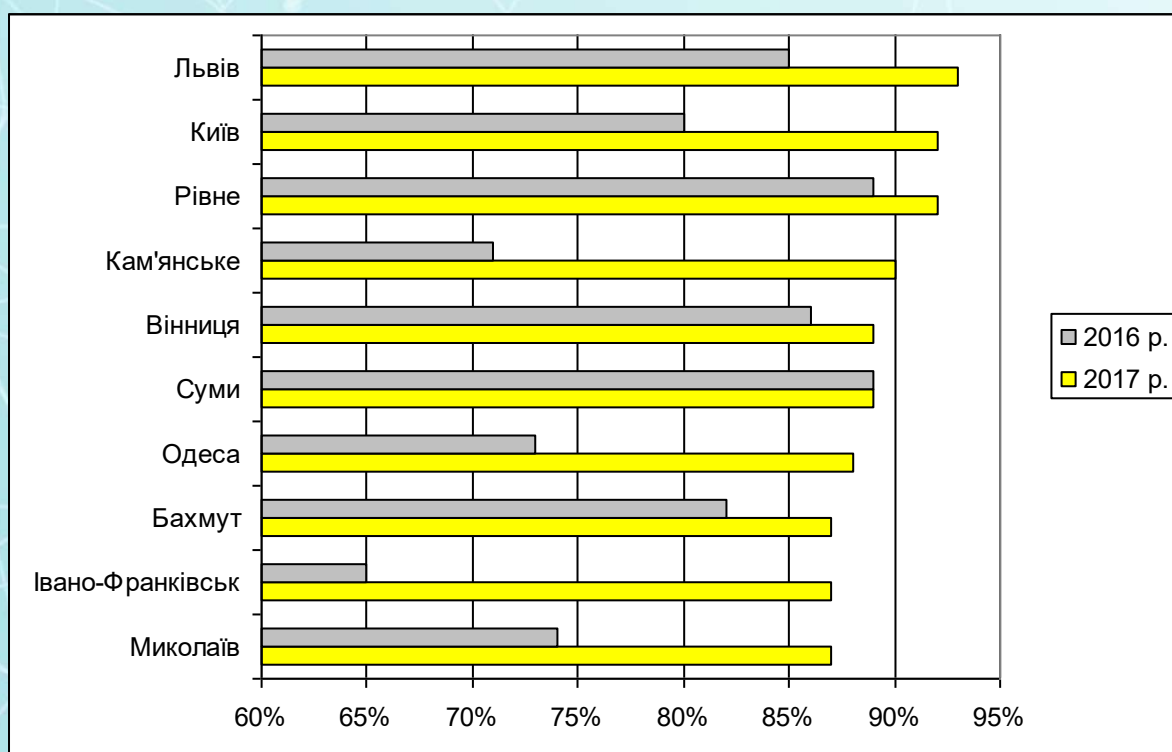


Рис. 1.1 Динаміка зміни кількості балів, які отримали сайти міських рад, що увійшли до першої десятки рейтингу категорії “Рівень інформаційного наповнення офіційних Інтернет-ресурсів міських рад” протягом 2016-2017 років

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Варто зазначити що ця динаміка є позитивною для всіх міст цієї групи. Це свідчить про високий рівень їх відповідності вимогам щодо наявності на веб-ресурсах міських рад необхідної офіційної інформації та значної уваги, яка приділяється керівництвом міст до цієї сфери (Додаток 1).

До першої двадцятки, крім вищезазначених, також увійшли сайти міст: Дрогобич, Житомир, Вараш, Херсон, Луцьк, Ніжин, Павлоград, Тернопіль, Бровари, Кропивницький, Хмельницький, які отримали від 149 до 159 балів (80% - 86%).

Протягом останніх років сформувалася тенденція до збільшення кількості сайтів міських рад з якісним контентом і наявною інформацією, яка вимагається відповідно до законодавства. На рис. 1.2 представлено динаміку зміни кількості сайтів міських рад, які отримали більше ніж 50 % від максимально можливої.

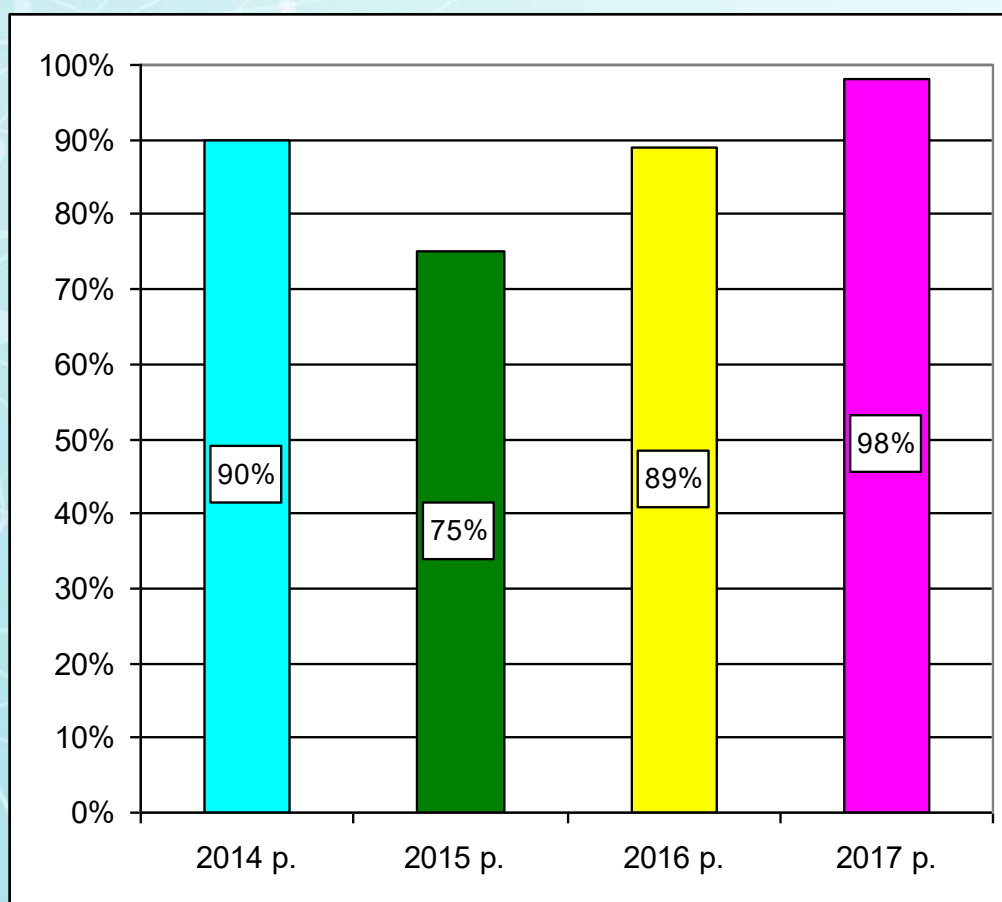


Рис. 1.2. Динаміка зміни кількості сайтів, на яких представлено більш ніж 50% інформації, що входить до категорії «Стан інформаційного наповнення офіційних інтернет-ресурсів міських рад» протягом 2014–2017 рр.

Причиною зменшення кількості міст, які набрали менше ніж 50% у 2015 році було збільшення кількості показників та видів документів, наявність яких оцінювалася у процесі моніторингу. Проте, в 2016 р. більш ніж 50% інформації було розміщено на 87-ми сайтах. Моніторинг, проведений цього року показав, що більше половини балів від максимально можливих отримали сайти 95 міст, що становить 97 % від кількості міст, які прийняли участь у

дослідженні. Цей показник є більшим ніж минулорічний на 10%, що свідчить про якісну зміну всієї вітчизняної системи місцевого електронного врядування.

Ще однією тенденцією є перетворення сайтів міських рад на складні інформаційно-аналітичні портали із застосуванням засобів візуалізації інформації та використанням геоінформаційних технологій. На цих порталах представлено великий обсяг інформації про інфраструктуру та життєдіяльність міста, економіку та культуру, нормативно-правові акти тощо.

Проте є міста, сайти яких ще потребують істотного доопрацювання як із погляду інформаційного наповнення, так і з погляду сервісу та зручності в користуванні. Менше ніж 50% від максимальної оцінки отримали 3 сайти міських рад (Додаток – 1). Ряду міст також потрібно переглянути процедури оновлення інформації а також розміщення на веб-ресурсах інформації певних видів.

Підсумовуючи, можна сказати, що на міських порталах наявна різноманітна інформація. Деякі міста почали використовувати ГІС-технології, однак у такому форматі представлено незначний обсяг інформації. Подану інформацію, як правило, не систематизовано, немає графічного представлення статистичної та іншої інформації, яке сприяло б кращому її сприйняттю.

1.1. Результати дослідження у підкатегорії «Інформація щодо діяльності міських рад»

Максимально можливий бал за цією категорією – 110. Оцінювалась наявність чи відсутність певної інформації, у деяких випадках – повнота її розміщення. Цього року найкращими щодо наявності інформації про діяльність міської ради є сайти міст Львова та Рівного. Ці сайти отримали 110 та 106 балів, що становить відповідно 100%, та 96% від максимального можливого. Кращі результати в порівнянні з минулим роком показали усі міста, які ввійшли до першої десятки (рис 1.3). Найбільша позитивна динаміка серед цих міст у Івано-Франківській (+ 25%), Кам'янській (+ 21%), Одеській (+ 20%) та Київській (+ 15%) міських рад.

У ряді міст під час моніторингу виявлено деяке зниження рівня наявності інформації в даній категорії. До таких міст належать: Харків, Умань, Світловодськ, Вознесенськ.

Низькі показники наявності необхідної інформації на міському порталі Світловодської міської ради – 40 балів (36%). Ще у двох міст показник в межах цієї під категорії нижче 50%. До них належать м. Вишневе та м. Стрий. Їхній результат становить 54 бали (49 %). Про те варто сказати, що цього року м. Стрия покращив минулорічний результат на 13 %. Даний результат корелює із загальною тенденцією щодо підвищення рівня наявності інформації, яка має бути розміщена на сайтах міських рад. Зокрема, цей факт ілюструє те, що 41 місто покращило свої минулорічні результати на 10% і більше відсотків (рис. 1.4). Серед лідерів в цій групі міст є місто Васильків, яке перемістилося з найнижчої позиції рейтингу на 27-му та отримала на 46 % більше балів ніж минулого року.

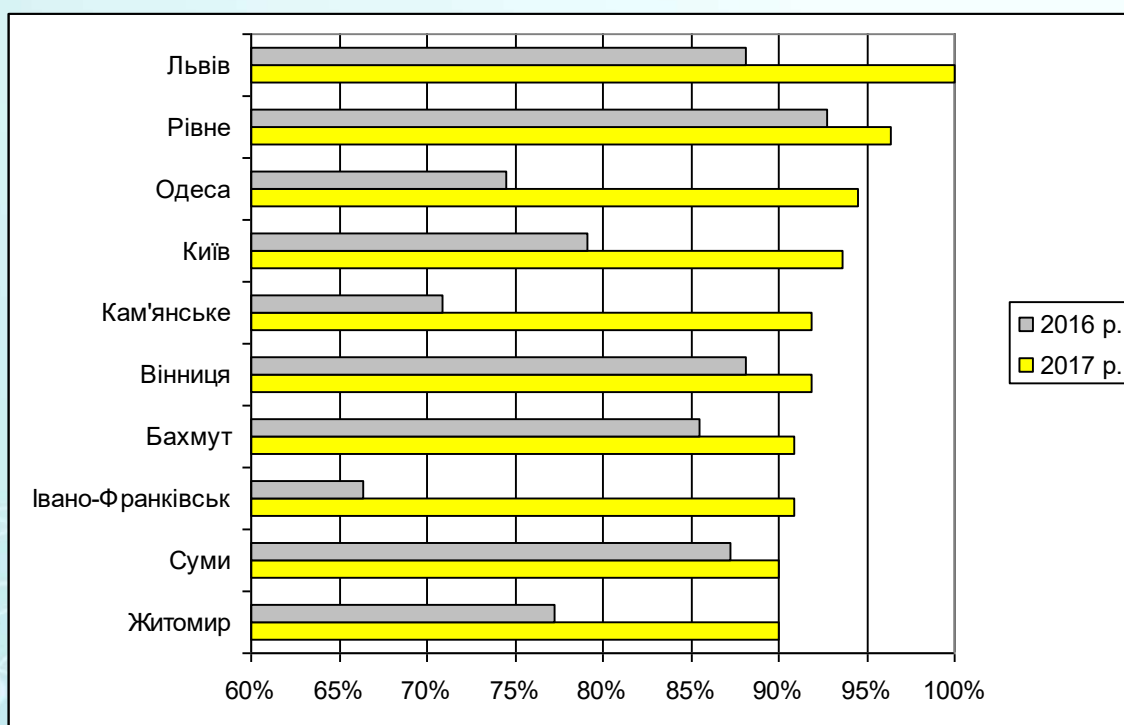


Рис. 1.3. Динаміка зміни кількості балів, які отримали сайти міських рад, що увійшли до першої десятки рейтингу у підкатегорії «Інформація щодо діяльності міських рад» протягом 2016-2017 років

Ще один показник, який підтверджує наявність тенденції до покращення інформаційного наповнення порталів міських рад є кількість сайтів, які отримали під час моніторингу більше ніж 50% від максимально можливого значення. Цього року до цієї групи належить 95 сайтів міських рад, що становить 97 % від усієї кількості міст, що приймали участь у дослідженні. Цей показник є кращим ніж у попередні роки. Зокрема, у 2016 р. він становив – 93%, у 2015 р. – 73%, у 2014 р. – 83%.

Все це дає підстави говорити, про наявність певної тенденції про розуміння необхідності розвитку власних інструментів електронного врядування у містах, підвищення загального рівня представлення необхідної інформації про діяльність міської ради та їх документів на порталах міських рад.

В рамках даної підкатегорії можна виокремити чотири групи показників відповідно до наявності інформації, яку досліджували під час моніторингу. Результати моніторингу в рамках даної підкатегорії представлено в табл. 1.1.

До першої групи належить інформація, яка в повному обсязі розміщена більше ніж на 95% сайтів. Минулого року до цієї групи належали такі показники:

- контактна інформація органу місцевого самоврядування (наявна на усіх сайтах);
- контактна інформація міського голови (відсутня на двох сайтах);
- інформація про склад постійних комісій міської ради (відсутня на двох сайтах);
- Цього року до цієї групи також увійшли наступні показники:
- перелік виконавчих органів міської ради, їх структура, місце розташування, режим роботи (наявна на усіх сайтах);
- інформацію про права та обов'язки депутатів міської ради (відсутня на чотирьох сайтах);

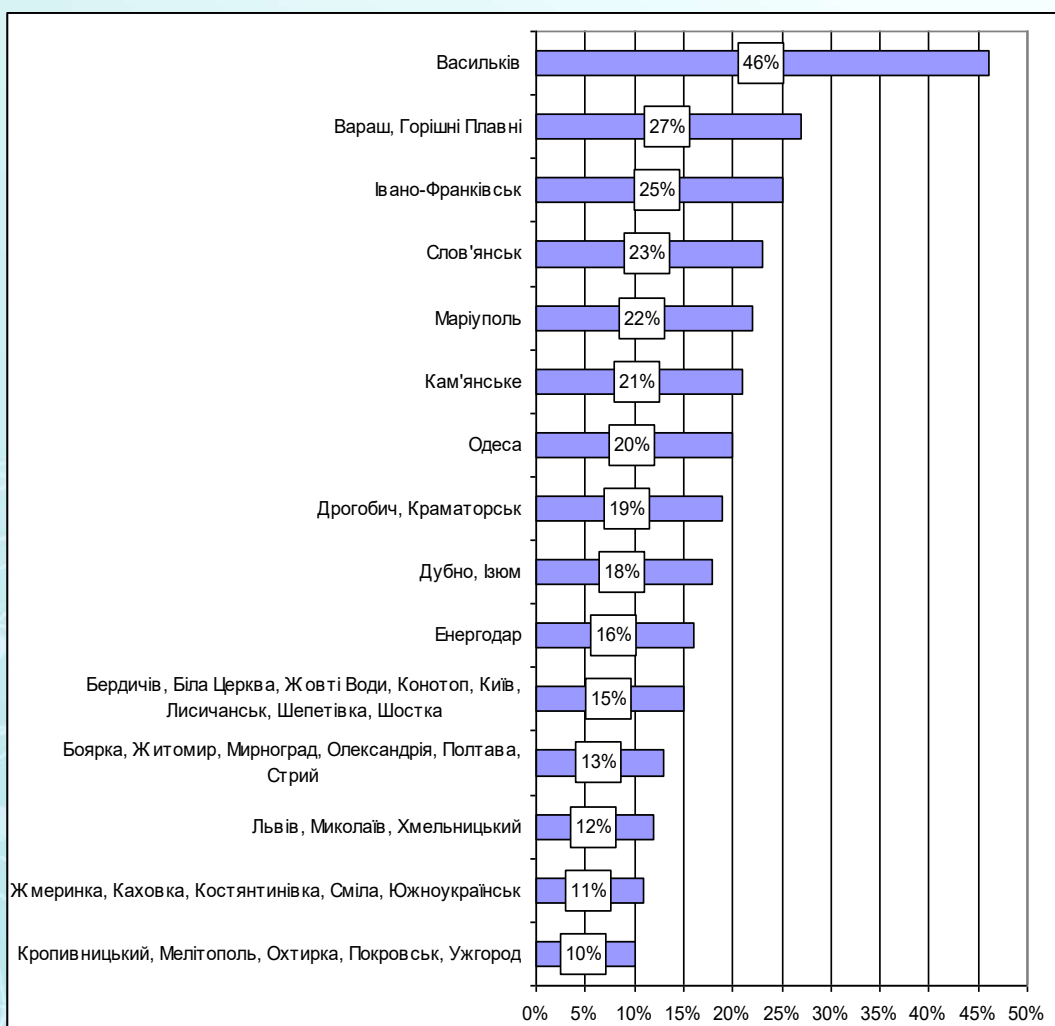


Рис. 1.4. Сайти міських рад, які у 2017 році отримали вищі оцінки в порівнянні з 2016 роком у підкатегорії «Інформація щодо діяльності міських рад»

До першої групи належить інформація, яка в повному обсязі розміщена більше ніж на 95% сайтів. Минулого року до цієї групи належали такі показники:

- контактна інформація органу місцевого самоврядування (*наявна на усіх сайтах*);
- контактна інформація міського голови (*відсутня на двох сайтах*);
- інформація про склад постійних комісій міської ради (*відсутня на двох сайтах*);

Цього року до цієї групи також увійшли наступні показники:

- перелік виконавчих органів міської ради, їх структура, місце розташування, режим роботи (*наявна на усіх сайтах*);
- інформацію про права та обов'язки депутатів міської ради (*відсутня на чотирьох сайтах*);
- відомості про наявні вакансії в ОМС (вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад) (*відсутня на чотирьох сайтах*);
- наявність проектів для обговорення регуляторних актів (*відсутня на шести сайтах*).

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)	91	7	0
2.	Телефони приймальні міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу)	61	35	2
3.	Загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку.	45	53	0
4.	Біографічні дані міського голови (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	76	14	8
5.	Декларація про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру міського голови за минулий рік	98		0
6.	Графік прийому громадян міським головою	89		9
7.	Перелік повноважень міського голови	83		15
8.	Контактні дані заступників міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти)	44	52	2
9.	Графік прийому заступників міського голови	89		9
10.	Декларації про майно, доходи і витрати заступників міського голови та секретаря міської ради за минулий рік	98		0
11.	Склад депутатського корпусу, контактна інформація (поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб сайту та електронної пошти)	36	61	1
12.	Біографічні дані депутатів (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	20	50	28
13.	Інформація про майновий стан депутатів (декларації	98		0

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

	про майно, доходи і витрати)			
14.	Інформацію про права та обов'язки депутатів міської ради	94		4
15.	Інформація про графік прийому (дні, години та місце прийому) громадян депутатами	79		19
16.	Інформація про перелік та межі округів, депутатів, які від них обрані	72		26
17.	Інформація про місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти секретаріату/апарату міської ради	87		11
18.	Інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян	14		84
19.	Назви та склад постійних комісій	91	5	2
20.	Назви та склад депутатських груп і фракцій	63	24	11
21.	Інформація про склад виконкому (відомості про секретаря ради та заступників голови, телефони приймальні, розклад прийомів громадян)	55	42	1
22.	Інформація про функції, повноваження, основні завдання та напрями діяльності виконкому	25	62	11
23.	Інформація про адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти керуючого справами (виконавчого комітету)	27	61	10
24.	Інформація про місце та час засідань виконавчого комітету	48		50
25.	Перелік виконавчих органів міської ради, їх структура, місце розташування, режим роботи	72	26	0
26.	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	49	48	1
27.	Перелік та умови отримання послуг, що надаються цими органами	24	55	19
28.	Відомості про діючі тарифи	40	48	10

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

29.	Відомості про місцеві податки і збори	56		42
30.	Річний план закупівель і зміни до нього	82		16
31.	Відомості про проведення закупівель товарів (робіт, послуг) за бюджетні кошти	68		30
32.	Оголошення про намір передати комунальне майно в оренду	61		37
33.	Перелік цілісних майнових комплексів і нерухомого майна, що може бути передане в оренду	63		35
34.	Інформація про стан та використання комунального майна	44		54
35.	Інформація про витрати і надходження до місцевого бюджету	88		10
36.	План діяльності регуляторного органу з підготовки проектів регуляторних актів та зміни до нього	90		8
37.	Повідомлення про оприлюднення проекту регуляторного акту з метою одержання зауважень і пропозицій	82		16
38.	Наявність проектів для обговорення регуляторних актів	92		6
39.	Аналіз регуляторного впливу	88		10
40.	Оголошення про земельні аукціони та конкурси	42		56
41.	Результати земельних аукціонів та конкурсів	27		71
42.	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	66		32
43.	Інформація про процедуру проведення громадських слухань (процедура ініціювання і проведення слухань, врахування їх результатів)	70		28
44.	Інформація про проведені громадські слухання (за минулий рік)	71		27
45.	Відомості про наявні вакансії в ОМС (вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад)	70	24	4

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

До цієї групи також можна віднести показники, щодо яких інформація наявна більше ніж на 90 % сайтів. Зокрема сюди належать:

- інформація про біографічні дані міського голови (відсутня на восьми сайтах);
- план діяльності регуляторного органу з підготовки проектів регуляторних актів та зміни до нього (відсутня на восьми сайтах);
- графік прийому громадян міським головою та його заступниками (відсутня на дев'ятох сайтах);
- інформація про витрати і надходження до місцевого бюджету (відсутня на 10-х сайтах);
- аналіз регуляторного впливу (відсутня на 10-х сайтах);
- інформація про місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти секретаріату/апарату міської ради (відсутня на 11 сайтах).

Також наявною в повному обсязі є інформація про майновий стан керівного складу та депутатів міських рад. На сайтах міст частково наявні декларації за минулі роки, а декларації за 2016 та 2017 роки розміщено у Єдиному державному реєстрі декларацій осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування.

Минулого року інформація про майновий стан депутатів міських рад була відсутньою на 80 % сайтів, і ще на 9 % сайтів вона була наявна лише частково.

До другої групи належать показники, інформація щодо яких наявна більше ніж на 95% сайтів, про те, майже у половини сайтів з цієї групи інформація наведена не в повному обсязі, або відносно не усіх осіб, щодо яких вона має бути зазначена. Минулого року до цієї групи показників належали:

- інформація про контактні дані заступників міського голови;
- склад депутатського корпусу;
- інформація про склад виконкому;
- інформація щодо комунальних підприємств міста та послуги, які вони надають.

Цього року до цієї групи також увійшли наступні показники:

- Інформація про функції, повноваження, основні завдання та напрями діяльності виконкому;
- Інформація про адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти керуючого справами (виконавчого комітету);
- Назва та склад депутатських груп і фракцій;
- Відомості про діючі тарифи.

До третьої групи належать показники, інформація щодо яких відсутня на 15% - 50% сайтів або частково наявна у більше ніж 50% сайтів. Порівняно з минулим роком, перелік показників, які належать до цієї групи дещо скоротився і складається з:

- Інформації про загальні правила роботи установи,
- Інформації щодо повноважень міського голови
- Інформації про місце та час засідань виконавчого комітету
- Інформації щодо депутатів міських рад, їх участі у формуванні місцевої політики та вирішенні проблемних питань міста;
- Інформації про соціально-економічні аспекти життєдіяльності міста;

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

- Інформації про механізми громадської участі у вирішенні місцевих питань та громадські слухання.

Також до цієї групи цього року увійшли показники, які характеризують наявність інформації щодо оренди комунального майна.

До четвертої групи належать показники, які стосуються інформації яка відсутня більше ніж на 50 % сайтів міст. До цієї групи належать:

- Інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян;

- Інформація про стан та використання комунального майна;

- оголошення про земельні аукціони та конкурси, та їх результати.

На більшості сайтів міських рад по всіх показниках четвертої групи актуальна інформація майже не представлена. Проте позитивною тенденцією, яка сформувалася протягом двох останніх років, є скорочення кількості показників, які входять до цієї групи.

Подальше вдосконалення інформаційного наповнення міських порталів має відбуватися шляхом збільшенні видів інформації, яка розміщується на сайтах а також більш повному та системному її висвітленні.

Наприклад, хоча інформація про склад депутатського корпусу відсутня лише на одному сайті, але в повній мірі вона розміщена лише на 37 % сайтів. Проте варто зазначити про наявність позитивної динаміки щодо висвітлення інформації цього виду яка прослідковується протягом останніх трьох років (рис. 1.5).

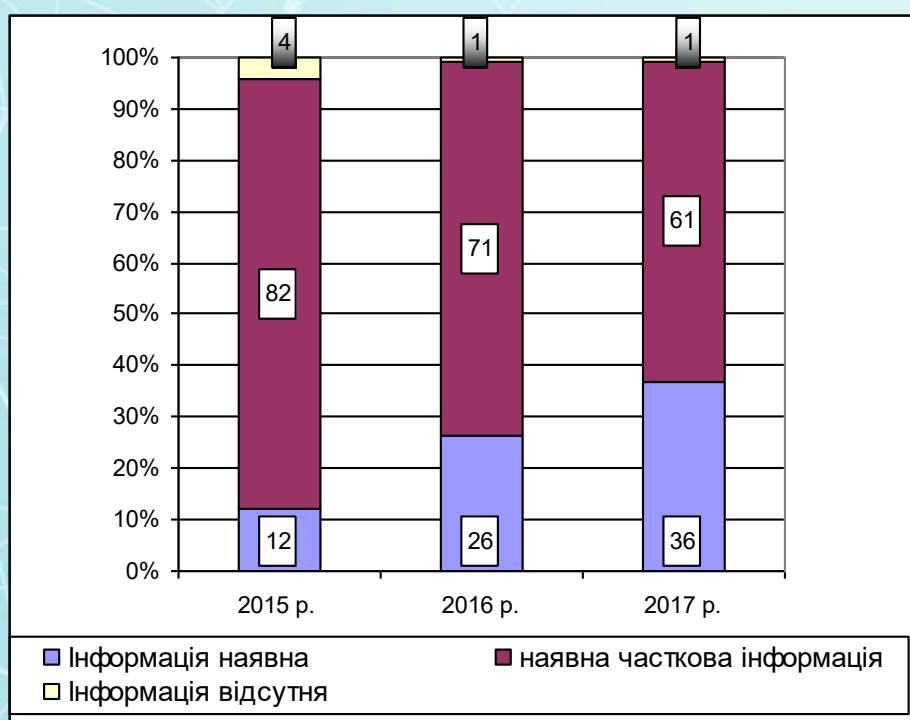


Рис. 1.5. Стан висвітлення інформації щодо складу депутатського корпусу та наявності контактної інформації депутатів на сайтах міських рад протягом 2015 - 2017 років

Щодо системності та повноти розміщення інформації на сайтах міських рад особливу увагу необхідно звернути на висвітленні показників, які увійшли до четвертої групи. Зокрема, це стосується питань щодо використання комунального майна а також наявності оголошень

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

про проведення земельних аукціонів і конкурсів та їх результатів. За результатами моніторингу можна зробити висновок про відсутність якісних змін щодо висвітлення такого роду інформації протягом останніх чотирьох років (рис. 1.6).

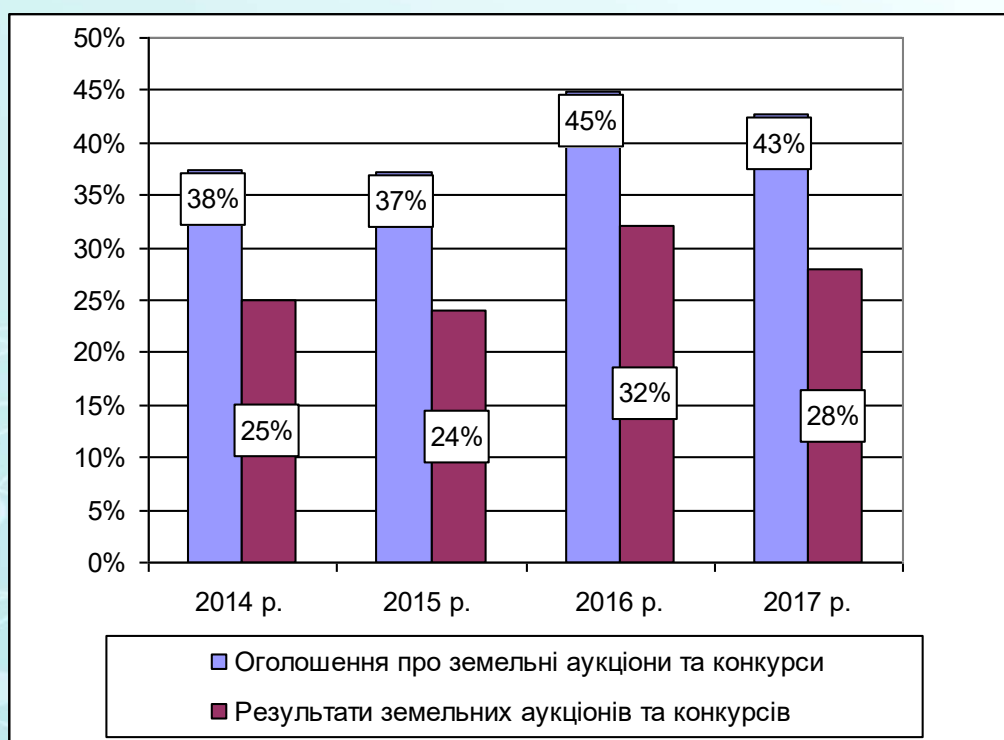


Рис. 1.6. Динаміка зміни кількості сайтів на яких розміщено оголошення про проведення земельних аукціонів та конкурсів а також щодо їх результатів 2014 - 2017 років

Враховуючи, що саме в сфері земельних відносин фіксується найвищий рівень корупції та зловживань з боку посадових осіб органів місцевого самоврядування, висвітлення актуальної інформації в цій сфері є дуже важливим. Приховування інформації щодо оголошення про земельні аукціони та конкурси а також оприлюднення їх результатів може виявитися не випадковим явищем, а умисною політикою сприяння корупційним діям.

1.2. Результати дослідження в підкатегорії «Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста»

Максимально можливий бал за цією категорією – 7 балів. Під час моніторингу оцінювались наявність або відсутність певної інформації, проте не оцінювалась повнота її розміщення.

В результаті моніторингу виявлено, що інформація, яка належить до даної під категорії у повному або майже повному обсязі розміщена на більшості сайтів.

Інформація яка належить до усіх семи показників наявна на 69-ти сайтах міських рад (Додаток 2). Минулого року до цієї групи належало 56 міст, а у 2015 році - 45 міст.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Найменшу кількість балів отримали сайти міст Мелітополя та Подільська. Ці сайти отримали по п'ять балів. Ще 26 міст отримали шість балів, що становить 86 % від максимально можливого значення у цій під категорії.

Отже в рамках даної підкатегорії цього року усі міста подолали рубіж 50%. Минулого року таких міст було - 99%, а у 2015 та 2014 роках цей показник відповідно становив 97% і 98%.

Не на всіх сайтах була розміщена інформація про історію розвитку міста та мапа міста (рис. 1.7). Інформація, наявність якої оцінювалася по п'яти інших показниках цієї під категорії була представлена на всіх досліджуваних сайтах. Правда варто зазначити, що на різних сайтах ця інформація представлена у різному об'ємі та часто потребує вдосконалення система її пошуку.

Окремо варто сказати про наявність анонсів офіційних акцій та зустрічей. Хоча ця інформація наявна на усіх сайтах, проте часто вона була неповною і носила фрагментарний характер.

Отже можна сказати, що цьогорічний моніторинг підтвердив наявність тенденції щодо підвищення ролі сайтів міських рад у висвітленні актуальної інформації з питань соціально-економічного розвитку, статистичної інформації, інформації у житлово-господарській сфері.

Перспективним є використання муніципальних ГІС технологій. У деяких містах вже зроблено перші кроки щодо формування інформації про життєдіяльність міста з певним просторовим контекстом, але для більшості міст освоєння цього напрямку залишається перспективним завданням.

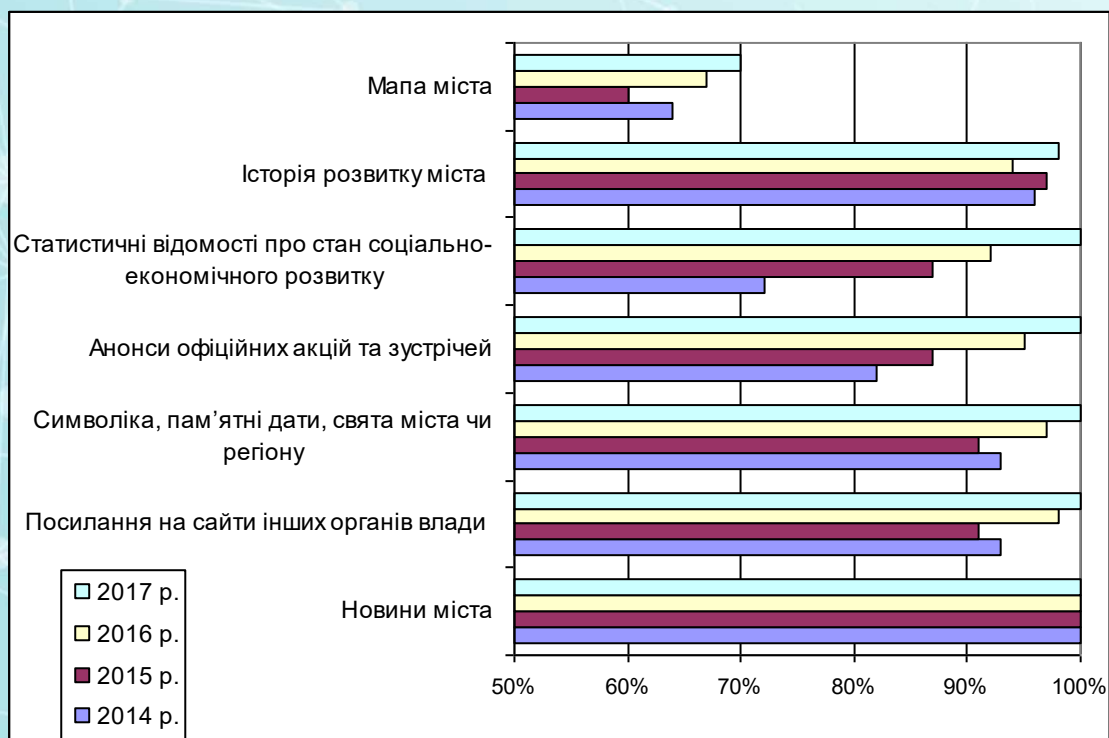


Рис. 1.7. Динаміка зміни кількості сайтів на яких представлено інформацію щодо інфраструктури та життєдіяльності міста у 2014 - 2017 роках

Наявність на веб-сайтах інформації щодо інфраструктури та життєдіяльності міста

	Показник	Кількість сайтів, на яких інформація	
		наявна	відсутня
1.	Історія розвитку міста	96	2
2.	Статистичні відомості про стан соціально-економічного розвитку, природні ресурси, інвестиційні умови, стан народжуваності та смертності, житлово-комунальні умови, житлово-комунальні платежі населення, дотримання правопорядку	98	0
3.	Символіка, пам'ятні дати, свята міста чи регіону	98	0
4.	Новини міста	98	0
5.	Анонси офіційних акцій та зустрічей	98	0
6.	Мапа міста	69	29
7.	Посилання на сайти інших органів влади	98	0

1.3. Результати дослідження в підкатегорії «Рекомендовані до розміщення документи»

Максимально можлива оцінка за цією підкатегорією – 59 балів. Оцінювались наявність або відсутність певної інформації, не оцінювалась повнота її розміщення. Результати моніторингу щодо показників, які оцінювались у цій під категорії представлено у табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Рекомендовані до розміщення документи

	Показник	Кількість сайтів, на яких інформація		
		наявна	не повна	відсутня
1.	Генеральний план міста	60	31	7
2.	Статут міста	73		25
3.	Стратегічний план розвитку міста	65		33

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

4.	Оприлюднення результатів розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації	40		58
5.	Програма соціально-економічного розвитку міста	89	9	
6.	Інші міські програми	89	9	
7.	Звіти про виконання регіональних та місцевих цільових програм розвитку	49		49
8.	Звіт про хід та результати відчуження комунального майна	22		76
9.	Бюджет на поточний рік (наявність відповідного документу)	88		10
10.	Квартальні звіти про виконання місцевого бюджету	77	21	
11.	Звіт про виконання бюджету за минулий рік	82		16
12.	Розпорядження міського голови	98		0
13.	Звіт міського голови про діяльність виконавчих органів ради за минулий рік	62		36
14.	Проекти рішень виконавчого комітету	88		10
15.	Рішення виконавчого комітету	98		0
16.	Регламент міської ради	94		4
17.	Плани роботи та розклад засідань ради (затверджено відповідним рішенням міської ради)	35	40	23
18.	Порядок денний засідань ради	47		51
19.	Протоколи засідань ради	60		38
20.	Проекти рішень засідань міської ради	91		7
21.	Рішення засідань ради	98		0
22.	Звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік	21		77
23.	Положення про постійні та тимчасові комісії ради	78		20
24.	Плани роботи та розклад засідань комісій міської ради	26	24	48
25.	Протоколи засідань комісій	55		43
26.	Висновки та рекомендації комісій, підготовлені за результатами засідань	22		76
27.	Звіти депутатських комісій про свою роботу	16		82
28.	Регуляторні акти міської ради	92		6

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”

29.	Звіт про відстеження результативності регуляторного акту	86		12
30.	Щоквартальні звіти міського голови про здійснення державної регуляторної політики	24		74

Найбільшу кількість балів отримали сайти міських рад – Рівного (90%), Києва, Кременчука, Сум та Херсона (89%). Також високі оцінки, які знаходяться в межах 83 % - 86%, отримали сайти міських рад таких міст: Кам'янське, Бахмут Вараш, Львів, Вінниця Енергодар.

Більше ніж половина інформації, яка входить до даної підкатегорії представлено на 88% сайтів (рис. 1.8).

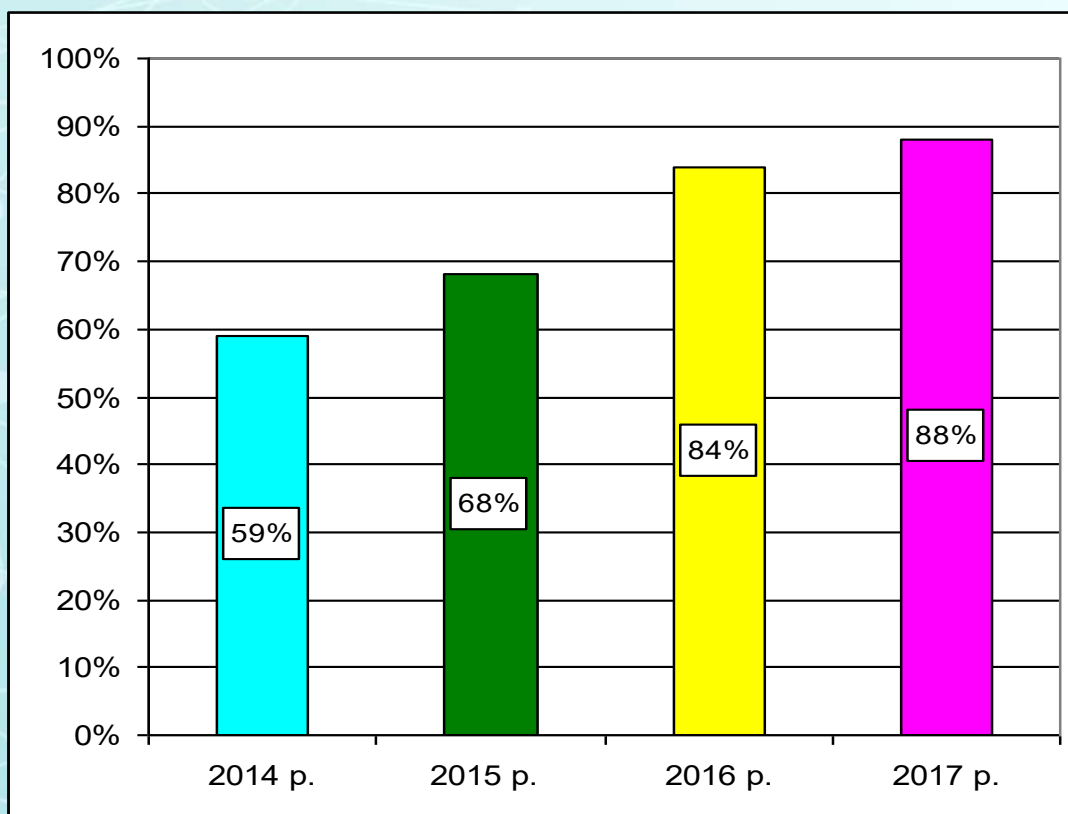


Рис. 1.7. Динаміка зміни кількості сайтів, на яких представлено більше 50% рекомендованих до розміщення документів протягом 2014 - 2017 років

Менше ніж 50% балів від максимально можливого отримали сайти 12 міст, серед яких сайти міст: Самбір, Коломия, Костянтинівка, Маріуполь, Бориспіль, Боярка, Ковель, Покровськ, Славута, Нова Каховка, Стрий, Світловодськ. Минулого року цей рубіж не змогли подолати 16 міст.

Суттєво покращили свої результати в рамках даної під категорії 22 міста, серед яких найкращу динаміку щодо покращення результатів наповнення сайту інформацією показало місто Васильків (+ 45%). За ним ідуть такі міста, як Івано-Франківськ (+ 27%), Дрогобич та Хмельницький (+ 25%). Загалом 22 сайти міст показали приріст щодо інформаційного наповнення 10% та вище (рис. 1.9).

Позитивна динаміка прослідковується не лише на рівні окремих міст, але й відносно наявності певних типів документів, які розміщено на більшій частині сайтів.

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

На всіх сайтах, які приймали участь у дослідженні, наявні наступні документи міських рад:

- розпорядження міського голови;
- рішення виконавчого комітету;
- рішення засідань ради.

Також ряд документів розміщено майже на усіх сайтах. До них належать:

- програми соціально-економічного розвитку міста та інші міські програми;
- регламент міської ради.

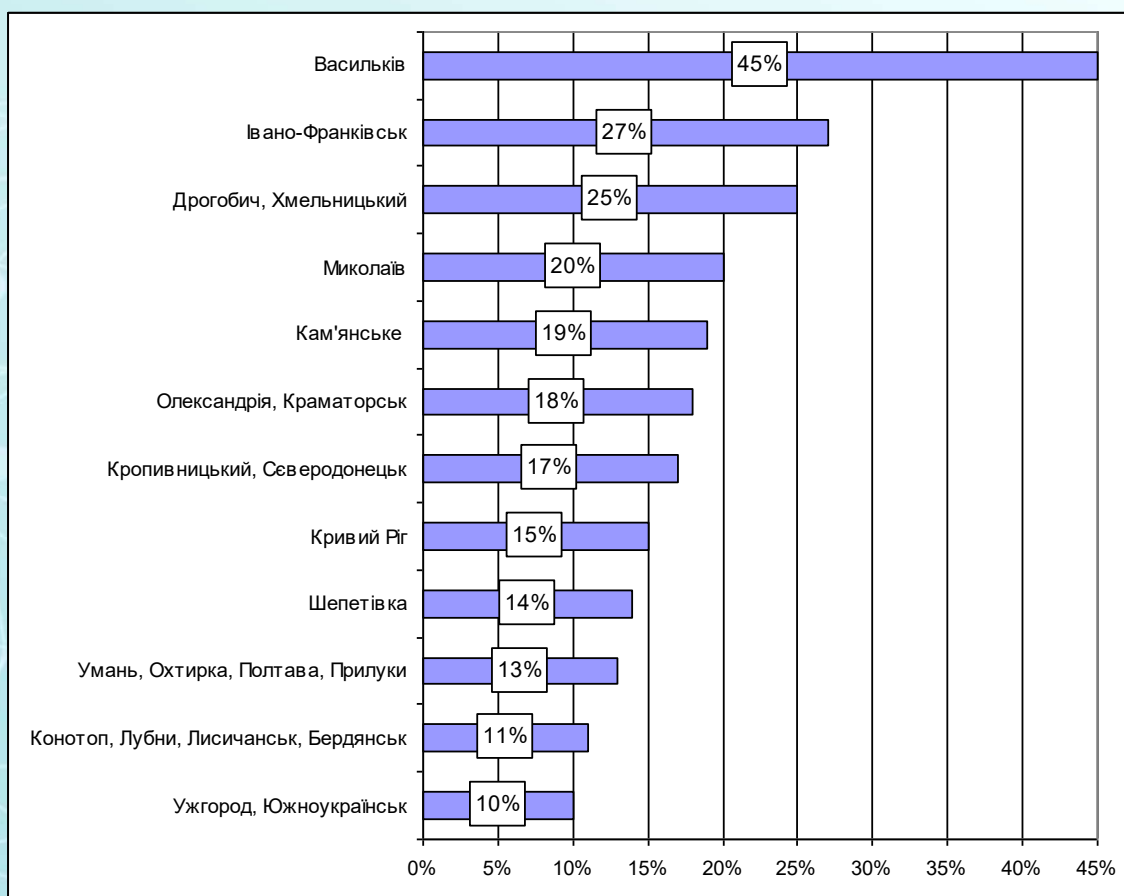


Рис. 1.9. Сайти міських рад, які у 2017 році отримали вищі оцінки в порівнянні з 2016 роком у підкатегорії «Рекомендовані до розміщення документи»

У порівнянні з минулим роком збільшилася кількість інформації, пов'язаної з бюджетним процесом (рис. 1.10). На багатьох сайтах міських рад інформація щодо виконання бюджету представлена у графічних форматах у динамічній формі, періодично оновлюється та відображає актуальний стан надходжень та витрат міського бюджету. Проте на частині сайтів інформацію щодо виконання бюджету представлена у форматах, які важко використовувати для аналізу, а на 21 сайті міських рад квартальні звіти про виконання бюджету поки що розміщено не в повному обсязі.

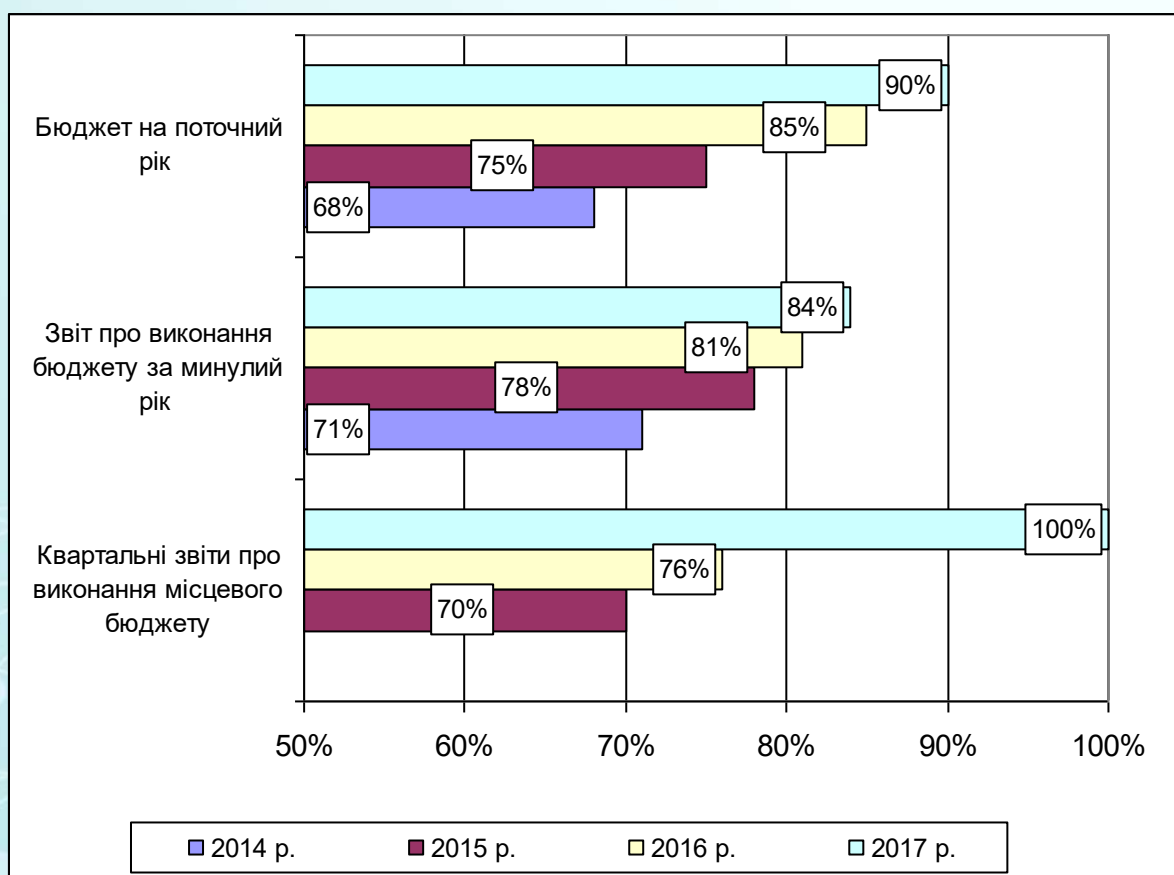


Рис. 1.10. Динаміка зміни висвітлення питання бюджету на сайтах міських рад протягом 2014 – 2017 років

Також відбулося збільшення кількості сайтів на яких розміщено статuti міст та містобудівну документацію. Так, статuti наявні на 73 сайтах. Минулого року ці документи були оприлюднені на 68 сайтах. У 2015 та 2014 ці документи були наявні на 67 та 51 сайті відповідно.

Уся документація стосовно генерального плану наявна на 61 % сайтів, відсутні жодні відомості – на 7 % сайтів. Минулого року ці показники становили відповідно 51% та 16%.

Отже, враховуючи дані попередніх років, можна прослідкувати певну тенденцію до збільшення рівня наповнення сайтів органів місцевого самоврядування нормативними та іншими документами, які стосуються життєдіяльності міста. Поряд з цим, часто проблемою є складність пошуку потрібних документів і представлення їх у форматах, які не піддаються автоматизованій обробці.

Окрім того, є види інформації, які потребують кращого висвітлення на сайтах міських рад. Категорією документів, які найменше представлені на сайтах, є різного роду звіти. Зокрема:

- звіти депутатських комісій про свою роботу (відсутні на 84% сайтів);
- звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік (відсутній на 79 % сайтів);
- звіт про хід та результати відчуження комунального майна (відсутній на 78% сайтів);
- висновки та рекомендації комісій, підготовлені за результатами засідань (відсутній на 78% сайтів);

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

- щоквартальні звіти міського голови про здійснення державної регуляторної політики (відсутні на 76 % сайтів);
- оприлюднення результатів розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації (відсутні на 59 % сайтів);
- порядок денний засідань ради (відсутній на 52 % сайтів);
- звіти про виконання регіональних та місцевих цільових програм розвитку (відсутні на 50 % сайтів).

Також необхідне покращення висвітлення інформації щодо планування роботи міських рад та комісій, оприлюднення протоколів засідань міської ради та комісій.

1.4. Результати дослідження в підкатегорії «Зручність користування веб-сайтом»

В рамках даної категорії було досліджено, наскільки веб-сайт органів місцевого самоврядування відповідають технічним вимогам, а також зручні вони у користуванні. Загалом категорія налічує 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.

Окрім Харківської міської ради, що лідирує у даній підкатегорії протягом чотирьох років, до числа найкращих увійшли міста Київ та Миколаїв (результат – 7 балів). Ще вісім сайтів міських рад отримали по 6 балів (75%). Серед них: Вінниця, Кам'янське, Кривий Ріг, Кропивницький, Маріуполь, Мукачево, Тернопіль та Хмельницький.

Більше ніж 50% набрали сайти 68 міських рад (що становить 69% від загальної кількості які приймали участь у дослідженні) (Додаток 5). Минулого року цей рубіж змогли подолати 57 % сайтів, а у 2015 році – 51%.

Два бали отримали 9 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.

Серед інструментів, які присутні на усіх сайтах є можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту та наявність меню навігації на кожній сторінці сайту. 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 деякій частині документів. У деяких випадках за допомогою функції пошуку не вдалося знайти наявні на сайті нормативно-правові документи.

Цього року відбулося суттєве збільшення кількості веб-сайтів, які адаптовані під мобільну версію. Цього року цей показник становив – 52%, а минулого року лише 18 % від загальної кількості сайтів.

В більшості міст відсутня версія сайту для слабоворих (нявна на 12 %). Також досить незначна кількість сайтів надає можливість пошуку інформації за тегами (6) та використання мапи сайту (36%).

Наявність і повнота інформації, що ввійшла до під категорії
«Оцінка зручності користування веб-сайтом»

№	Показник	Кількість сайтів, на яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Наявність пошуку по сайту	83	15
2.	Наявність мапи сайту	35	63
3.	Можливість пошуку інформації за тегами	6	92
4.	Наявність мобільної версії веб-сайту	51	47
5.	Наявність версії веб-сайту для слабоворих	12	86
6.	Можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту	98	0
7.	Наявність меню навігації на кожній сторінці сайту	98	0
8.	Наявність багатомовної версії сайту	11	87

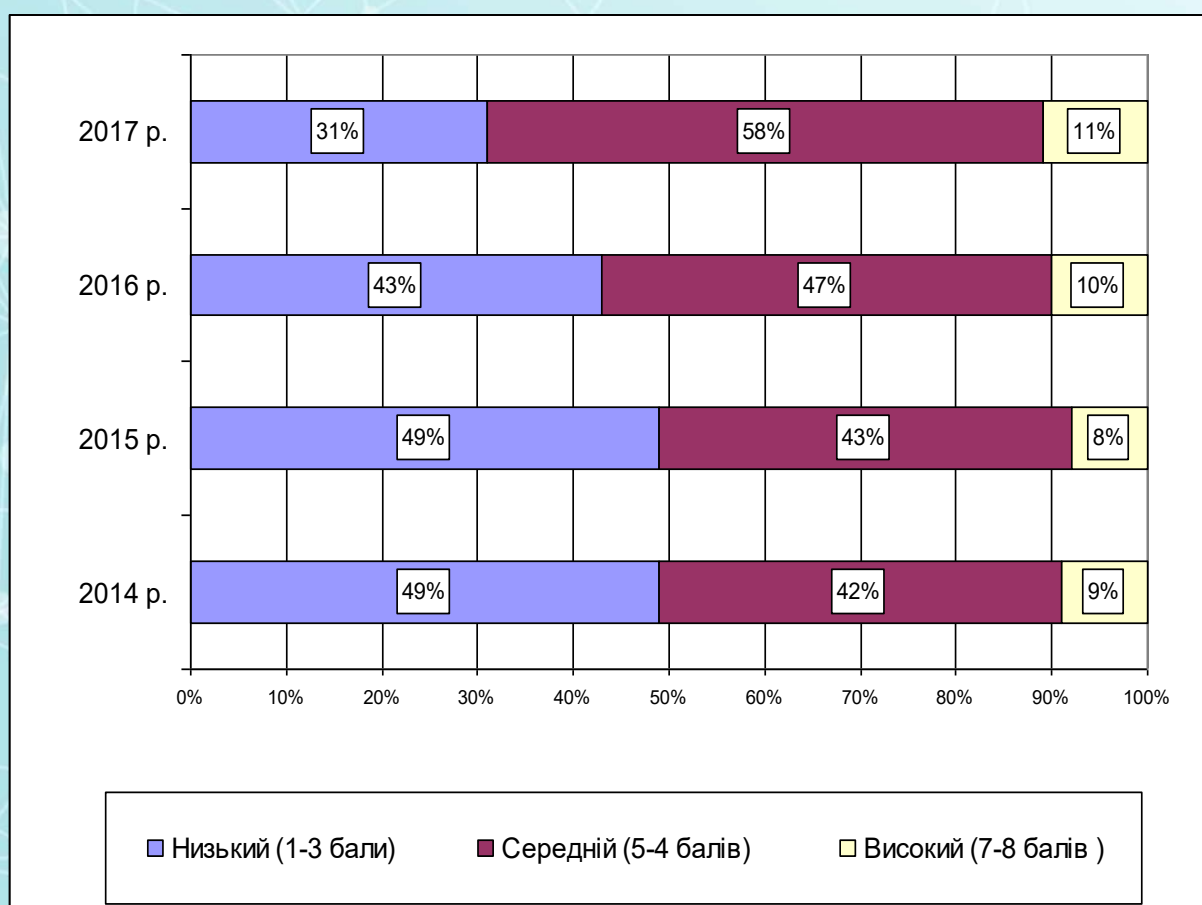


Рис. 1.11 Динаміка зміни рівня зручності користування веб-сайтами міських рад протягом 2014 – 2017 років

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Загалом моніторинг виявив покращення рівня зручності використання веб-сайтів органів місцевого самоврядування, зокрема, зросла кількість сайтів, які забезпечують середній рівень зручності (рис. 1.11).

Серед недоліків можна назвати складність пошуку потрібних нормативно-правових актів та документів, відсутність стандартного функціоналу та єдиного підходу до розміщення інформації, недостатність використання інструментів графічного оформлення інформації та інтеграції з ГІС технологіями.



Розділ 2. Ступінь впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування

У дослідженні ступеня впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування розглядалися три аспекти електронної участі на місцевому рівні: наявність на сайтах міських рад інструментів зворотного зв'язку з громадськістю; рівень впровадження електронних петицій та наявність інформації щодо бюджетів громадських ініціатив. Максимально можливий бал у цій категорії – 21.

За результатами дослідження найбільшу кількість балів у цій категорії отримали сайти двох міст – *Києва і Львова*. Із результатом 21 бал (100% від максимально можливого) рейтинг очолив портал Києва. Ступінь впровадження інструментів електронної партисипації у Львівській міській раді оцінено у 20 балів (95% від максимально можливого).

На другій сходинці опинилися три сайти муніципалітетів *Кропивницького (19 балів) Бахмута та Вінниці (18 балів)*.

Третє місце з результатом 17 балів (81% від максимально можливого) зайняли портали міст *Кривий Ріг та Рівне*.

Найменшу кількість балів у цій категорії отримав сайт *Подільської* міської ради (1 бал). Сайти ще трьох міських рад отримали по 2 бали, що теж є дуже низьким показником. (Додаток 6).

Понад 50% від максимально можливого отримали 45 сайтів міських рад. Минулого року цей рубіж подолали сайти 40-ка міських рад.

2.1. Рівень розвитку інструментів зворотного зв'язку з громадськістю на сайтах ОМС

У цій підкатегорії розглядали такий спектр питань, як наявність онлайн-приймальні міського голови та форми подання електронних звернень до посадових осіб ОМС, оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян, наявність інструменту онлайн опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади, зв'язку сайту із соціальними мережами, можливість коментувати на сайті міської ради новини та інформаційні повідомлення, обговорювати проекти місцевих нормативних актів, наявність комунікативної платформи для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу, проведення онлайн-трансляції засідань міської ради, можливість зв'язатися з адміністратором сайту. Максимально можлива оцінка становила 9 балів, і її отримав сайт міста Києва.

Із результатом 8 балів друге місце посіли *Львів і Червоноград* – на сайтах саме цих міст створено найбільше інструментів для формування зворотного зв'язку з громадою. Інформаційні ресурси 7 міст (*Вінниця, Кропивницький, Ужгород, Харків*) – отримали по 7 балів і посіли третє місце в рейтингу (Додаток №7).

Найнижчий результат у цій підкатегорії показали сайти 10 міських рад (*Білгород-Дністровський, Боярка, Костянтинівка, Мелітополь, Нетішин, Подільськ, Покров, Самбір,*

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

Світловодськ, Шепетівка) по 1 балу та інформаційний ресурс Жовтих Вод - 0 балів (Додаток №7).

Загалом дослідження виявило, що більшість міст використовує 2-3, рідше 5-6 інструментів для зворотного зв'язку з громадськістю. Найпопулярнішим, як і в минулому періоді, залишається інструмент для подання електронних звернень до посадових осіб міської ради – його впроваджено у 72-х із 98-ми досліджених муніципалітетів (60 міст у 2014 р., 71 місто в 2015 р. та 73 міста у 2016 р.).

Більш як половина міських рад у 2017 р. оприлюднили на сайті статистику звернень громадян (66 міських рад), у 2016 р. їх було 60 (див. Таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Впровадження інструментів зворотного зв'язку в органах місцевого самоврядування міст України

№	Назва інструменту	Кількість міст, в яких інструмент	
		Наявний	Відсутній
1.	Наявність онлайн-приймальні міського голови	35	63
2.	Наявність форми подання електронних звернень	72	26
3.	Оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян	66	32
4.	Проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади	50	48
5.	Зв'язок сайту з соціальними мережами (наявність кнопки-банера або можливість залишити коментар через соціальну мережу)	63	35
6.	Можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення	12	86
7.	Комунікативна платформа для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу (он-лайн чат)	8	90
8.	Он-лайн трансляція засідань міської ради (наявність спеціалізованого розділу або сервісу на сайті)	35	63
9.	Можливість зв'язатися з адміністратором сайту	33	65

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

На сайтах 63 міських рад передбачений зв'язок із соціальними мережами у 2016 р. таку можливість використовували 59 сайтів. На більшості із досліджених сайтів наявні відповідні кнопки, що дають змогу перейти на сторінку і при цьому, як правило, створено зв'язок відразу з кількома соціальними мережами. За цим показником протягом двох останніх років також спостерігається позитивна динаміка.

На сайтах 35-ти міських рад наявна можливість звернутися безпосередньо до очільника міста через онлайн-приймальню (Табл. 2.1). Минулого року такою можливістю могли скористатися громадяни 32-х міст. Опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади через веб-ресурс ради здійснюється в 50-х містах, тобто відбулося зростання даного показника порівняно з минулими роками – 28 міст у 2014 році, 36 міст у 2015 році та 42 у 2016 році (Рис 2.1).

При цьому, в рамках моніторингу не вивчали чи врегульовано в містах правила розгляду результатів таких опитувань і ступінь їхнього впливу на ті чи інші рішення місцевої влади.

Досі тільки більше третини частина міст здійснює онлайн-трансляцію засідань міської ради, тобто на сайтах 35 муніципалітетів наявні спеціалізовані розділ, або сервіс (Рис 2.1).

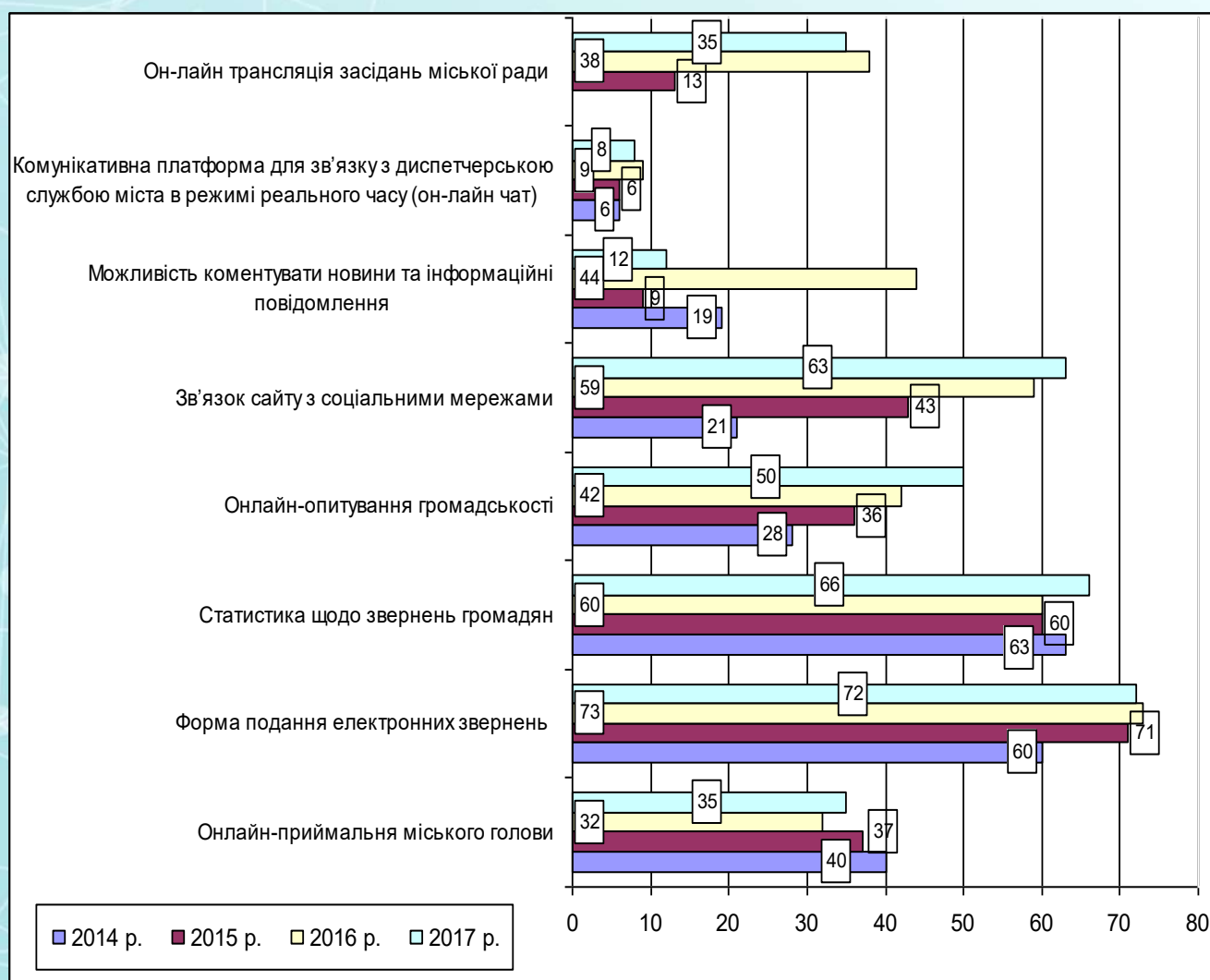


Рис. 2.1. Динаміка використання інструментів зворотного зв'язку на сайтах органів місцевого самоврядування протягом 2014–2016 рр.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

На веб-сайтах 12-х міст наявна можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення. Лише на деяких із них створено електронну форму для надання відгуку безпосередньо на сайті, тоді як більшість міст використовує для цього соціальні мережі, коли, натиснувши на відповідну кнопку, користувач може поширити та прокоментувати певну новину. Варто зазначити, що в поточному році стосовно цього інструменту також відчутне покращення. У 2017 році таким інструментом змогли скористатися 63 міста, порівняно з 19-ма у 2014 році, 9-ма у 2015 році та 44 міста у 2016(див. Рис 2.1).

Варто зазначити, що зниження таких показників, як наявність онлайн-приймальні міського голови та можливість коментувати нормативні акти міської ради, пов'язане передусім із тим, що протягом останнього року низку веб-сайтів було оновлено або вони досі перебувають на стадії доопрацювання, тому не всі сторінки відновили свою функціональність.

Найменш поширеним інструментом залишається «Комунікативна платформа для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу». Лише 8 міст послуговуються таким інструментом. Створюючи таку платформу, муніципалітети використовують різні підходи: онлайн-чат безпосередньо на сайті міської ради, можливість онлайн-звернення до диспетчерської служби через платформу «Розумне місто» або на сторінці в мережі Facebook, при цьому, інструмент вважався наявним, якщо на офіційній сторінці міської ради було розміщено відповідне посилання чи банер.

2.2. Стан впровадження системи електронних петицій на муніципальному рівні

Для українських міст електронні петиції – досить новий інструмент участі громадян у прийнятті рішень та формуванні місцевої політики. Ступінь впровадження електронних петицій на місцевому рівні вдруге став предметом моніторингу, при цьому досліджували: яка частка муніципалітетів уже ввела та активно використовує такий інструмент для залучення мешканців до впровадження змін на рівні міста і який ресурс для цього застосовується; чи є у вільному доступі відповіді на розглянуті петиції та наскільки вони обґрунтовані; чи відстежуються та оприлюднюються ті зміни, які відбулись у місті у відповідь на електронні петиції; чи затверджено місцевий нормативно-правовий акт, який регулював би процес подання та розгляду електронних петицій у відповідному місті Максимально можливий бал за цією категорією – 7.

За результатами моніторингу сайти 12 міст – *Бахмута, Броварів, Калуша, Кам'янського, Києва, Краматорська, Кременчука, Кривого Рогу, Кропивницького, Лисичанська, Львова та Чернігова* отримали максимальну оцінку та посіли перше місце в рейтингу.

Інформаційні ресурси ще 22 міст зайняли другу позицію, поступившись лідерам лише одним балом. На сайтах цих міських рад відсутня інформація про зміни щодо вирішення питань, що були предметом петицій які набрали необхідну кількість голосів мешканців міста та були підтримані міською радою.

На третій сходинці з результатом 5 балів опинилися 20 муніципалітетів.

Результати дослідження підтверджують наявність тенденції щодо поширення практики запровадження міськими радами електронних інструментів, що забезпечують можливість

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

зворотного зв'язку та залучення мешканців до прийняття рішень на місцевому рівні. Зокрема, можливість подання електронних петицій реалізована на 89 сайтах міських рад. Минулого року до цієї групи входили сайти 73 міських рад.

Проте, ще не всі міські ради впровадили технології які забезпечують подання електронних петицій. До цієї групи входять вісім сайтів, які підключено до всеукраїнського сервісу "Розумне місто", але в них модуль Петиції не підключено. Відповідно ці вісім сайтів не отримали жодного балу в цій під категорії (Додаток 8). Минулого року жодного балу не отримали 20 міських рад.

Результати дослідження показали наявність різних систем, які використовуються міськими радами для подання електронних петицій.

Так, більшість муніципалітетів послуговуються Єдиною системою електронних петицій – на сайтах цих міських рад розміщено відповідні банери. Натиснувши на такий банер, користувач автоматично переходить у кабінет міста, створений на сайті e-dem.in.ua. Цей ресурс забезпечує можливість створити власну петицію, підтримати вже сформовані, ознайомитися з відповідями на попередні петиції. У 2017 році цим ресурсом використовують 47 міських рад (Рис. 2.2). До цієї групи також можна віднести сай міської ради м. Мукачево, на якому наявний банер порталу e-dem.in.ua, проте перехід відбувається у кабінет Львівської міської ради

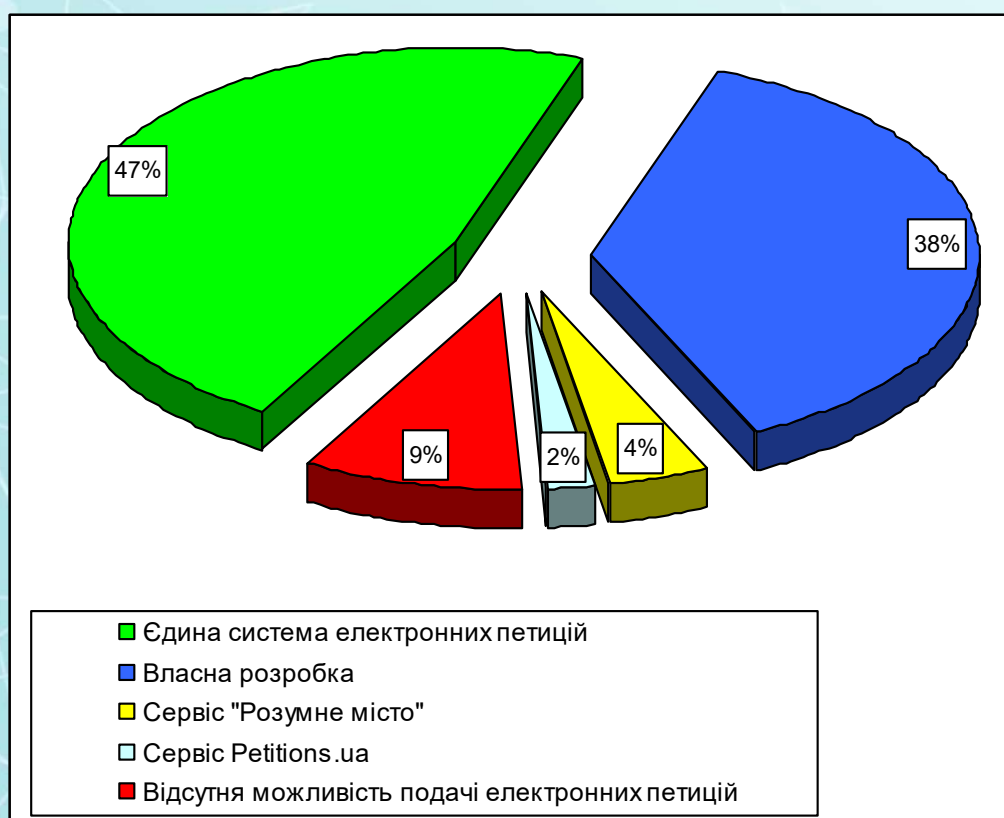


Рис. 2.2. Рівень використання містами різних веб-ресурсів як платформи для функціонування інструменту електронних петицій

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку

Одразу два інструменти використовується у м. Шостка – подати електронну петицію до міської ради можна як через портали e-dem.in.ua та <https://petitions.com.ua>. На порталі <https://petitions.com.ua> також розміщуються петиції до міської ради м. Біла Церква.

Чотири міста надають можливість подати петицію через платформу «Розумне місто». Як зазначалось раніше, цей ресурс також використовують ще вісім міських рад, проте вони поки що не підключили модуль електронних петицій.

Більше третини (37 міських рад) використовують власні інструменти для роботи з електронними петиціями. Частина з них використовує інструменти для подачі електронних петицій безпосередньо на сайті міської ради, а частина створила власні портали електронних петицій.

Варто зазначити, що кожен із названих ресурсів має подібну функціональність, що дає змогу підтримувати вже наявні петиції, формувати та поширювати власні, переглядати відповіді на попередні електронні петиції.

Інструмент електронних петицій є досить новим для нашого суспільства, тому не всі громадяни готові активно користуватися ним. Для того щоб система повноцінно запрацювала, важливо не лише створити зручний функціонал. Не менш значущим є розуміння потенційними користувачами тих можливостей, які надає подібний сервіс, механізмів урахування електронних петицій у процесі прийняття рішень, достатній рівень довіри громадян як до місцевої влади загалом, так і до конкретного сервісу зокрема. Лише зрозумівши, що влада готова чути громадян і брати до уваги їхню думку, висловлену через подання електронної петиції, мешканці міст почнуть активно послуговуватися цим інструментом. Звичайно, не можна дати позитивну відповідь на кожну петицію громади, утім відповідь має бути аргументована та, бажано, підтверджена відповідним нормативним актом. Окрім того, зростанню довіри до сервісу електронних петицій сприятиме застосування практики звітування перед громадою про ті зміни, що відбулися в місті у відповідь на попередні петиції.

Дослідження показало, що з 89-ти муніципалітетів, в яких працює сервіс електронних петицій, були наявним відповіді на петиції на сайтах 63 міст (Табл. 2.2). Минулого року відповіді на петиції були наявні на 51 сайті.

Проте це зовсім не означає, що решта міст не публікують відповіді на петиції – вони відсутні, оскільки в цих муніципалітетах на момент моніторингу або не було жодної сформованої петиції, або створені петиції перебували на стадії збирання підписів чи розгляду міською радою, що в свою чергу засвідчує досить низький рівень користування сервісом електронних петицій в даних містах.

Із 63 муніципалітетів, що опублікували відповіді на попередні електронні петиції, 11 міст отримали по 1-му балу (надається коротка відповідь без посилання на нормативно-правовий акт), 11 міст – 2 бали (розгорнуте обґрунтування без посилання на відповідний нормативно-правовий акт), 41 міст отримали по 3 бали (розгорнута відповідь, обґрунтована нормативно-правовим актом – рішенням міської ради, комісії, виконкому, розпорядженням міського голови тощо) У 35 містах відповіді на електронні петиції відсутні (Рис. 2.3).

Рівень впровадження системи електронних петицій в містах України

№	Назва інструменту	Кількість міст, в яких інструмент			
		наявний		відсутній	
1.	Можливість подати електронну петицію	89		9	
2.	Наявність відповідей на електронні петиції	63		35	
3.	Наявність нормативного документу, затвердженого ОМС, що регулює порядок функціонування системи електронних петицій	58		40	
4.	Оприлюднення інформації щодо змін, що відбулися в місті у відповідь на електронні петиції	21		77	
5.	Обґрунтованість відповідей на електронні петиції (5 останніх петицій) 3 = обґрунтовано відповідним НПА; 2 = розгорнуте обґрунтування без посилання на НПА; 1 = коротке обґрунтування без посилання на НПА; 0 = відповідь не обґрунтовано	3	2	1	0
		41	11	11	35

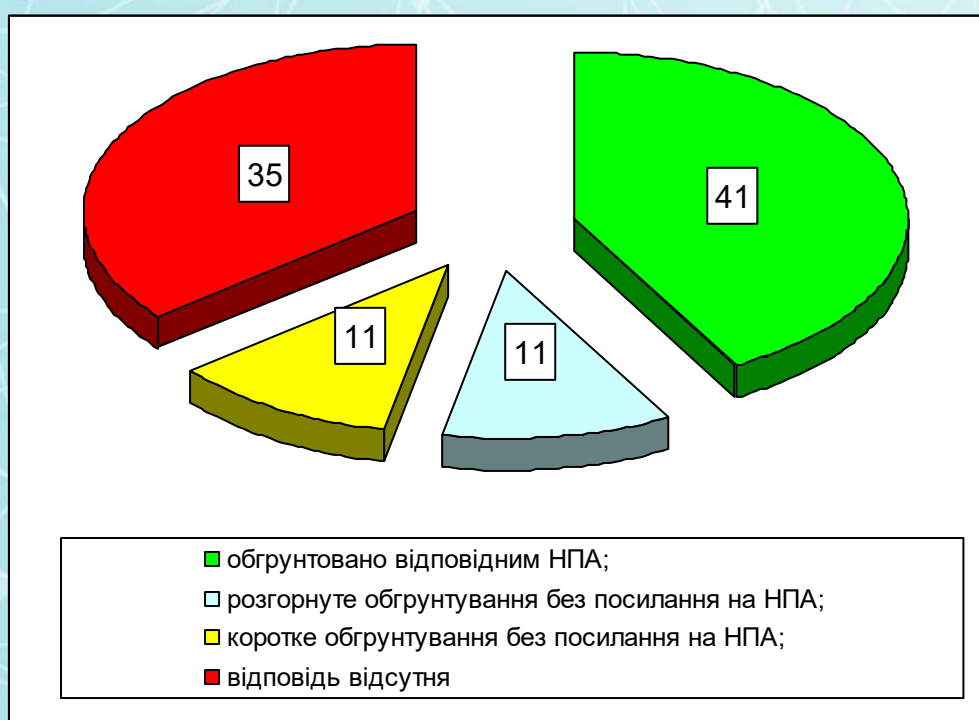


Рис. 2.3. Наявність відповідей на електронні петиції та рівень їх обґрунтованості

Таким чином, можна стверджувати, що більшість міських рад, в яких функціонує сервіс електронних петицій, приділяють значну увагу обґрунтуванню опублікованих відповідей. Водночас дослідження показало, що тільки у 21 міській раді наразі не лише оприлюднюють відповіді на петиції, а й поширюють інформацію про ті зміни, які відбулися в місті у відповідь на подані електронні петиції. У 2016 році таких міст було 11. Щодо наявності місцевого нормативного акта, який регулює впровадження та функціонування системи електронних петицій у місті, то в 58-х муніципалітетах затверджено відповідний документ – порядок або положення про подання та розгляд електронних петицій.

Отже, більшість міських рад, які ввійшли до вибірки, використовують сервіс електронних петицій задля формування діалогу з громадою міста, залучення мешканців до впровадження змін на місцевому рівні. Проте в багатьох містах все ще існує необхідність впровадження системи електронних петицій і затвердження відповідного місцевого нормативного документа. Варто пам'ятати, що відповідь на петиції має бути достатньо аргументованою та документально підтвердженою.

Окрім того, важливо наполегливо працювати заради підвищення в громаді рівня розуміння та довіри до сервісу електронних петицій, зокрема активно поширювати інформацію про створений ресурс серед мешканців і популяризувати позитивні зміни, що відбуваються в місті у відповідь на електронні петиції.

2.3 Стан впровадження бюджетів громадських ініціатив / бюджетів участі

Стан впровадження бюджетів громадських ініціатив став об'єктом моніторингу цього року вперше. Бюджет громадських ініціатив (бюджет участі, громадський бюджет) – це частина коштів міського бюджету, щодо якої мешканці міста самостійно обирають на що їх витратити шляхом голосування, результати якого мають пряму дію, незалежно від волі чиновників та депутатів. Автором проекту може бути громадянин віком від 16 років. Він повинен детально розписати проект: від ідеї – до витрат на його реалізацію.

Досліджуючи стан впровадження його впровадження, було виявлено, що рубрика "Громадський бюджет" наявна на веб-сайтах 62 міст (Таб. 2.3)

57 міст на своїх сайтах публікують інформаційні повідомлення про початок та перебіг голосування за проекти громадського бюджету. Громадяни 49 міст мають можливість електронного голосування за проекти, подані на фінансування через громадський бюджет. На сайтах менше половини від досліджуваних міських рад (47) наявна інформації про проекти, які стали переможцями. І лише 28 муніципалітетів інформують своїх громадян про хід реалізації проектів, які фінансуються через громадський бюджет (Рис. 2.4).

Стан впровадження бюджетів громадських ініціатив /
бюджетів участі

№	Назва інструменту	Кількість міст, в яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Наявність рубрики "Громадський бюджет"	62	36
2.	Наявність інформаційних повідомлень про початок та перебіг голосування за проекти громадського бюджету	57	41
3.	Наявність можливості електронного голосування за проекти, подані на фінансування через громадський бюджет	49	49
4.	Наявність інформації про проекти, які стали переможцями	47	51
5.	Наявність інформації про хід реалізації проектів, які фінансуються через громадський бюджет	28	70

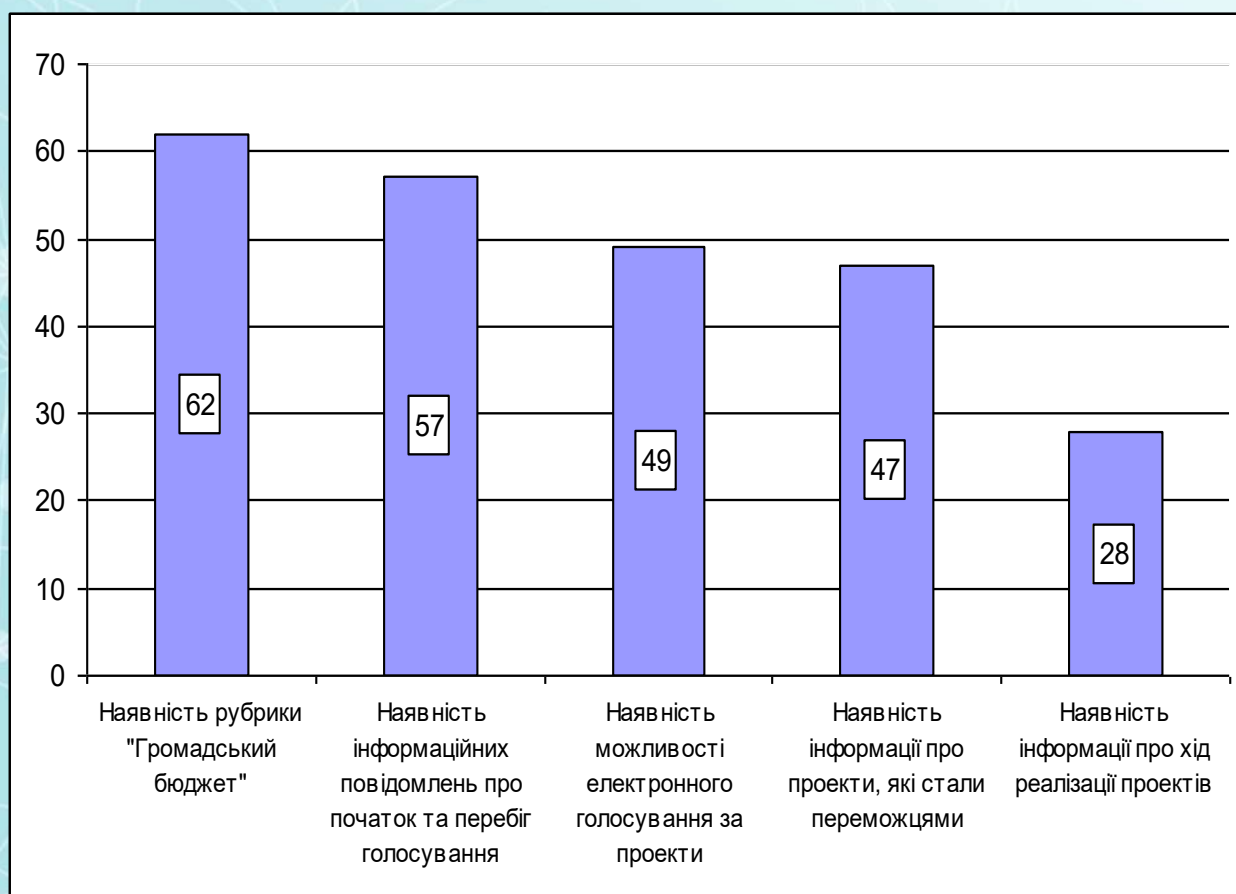


Рис. 2.4. Стан наявності інформації про партисипативні бюджети міст та висвітлення етапів їх реалізації

Розділ 3. Рівень доступу до інформації, що перебуває у розпорядженні органів місцевого самоврядування

У цьому розділі увагу було зосереджено на оцінюванні забезпечення органами місцевого самоврядування доступу до публічної інформації, що перебуває у розпорядженні суб'єктів владних повноважень та визначення повноти обсягу доступу до інформації у формі відкритих даних. Параметри оцінювання були згруповані у дві підкатегорії:

- рівень доступу громадян до публічної інформації;
- рівень доступу громадян до відкритих даних.

Максимально можливий бал за даною категорією – 35. За загальним показником ні один із сайтів міських рад не отримала максимальної оцінки - 35 балів. Проте за результатом дослідження 2018 року інформаційні ресурси міст Дніпра та Києва посіли перше місце в рейтингу, набравши відповідно по 34 і 33 бали. Поступившись лише одним балом сайти міських рад Вінниці, Львова, Тернополя опинилися на другому місці. Третє місце в рейтингу розділили міста Бахмут, Кропивницький, Слов'янськ та Луцьк, які отримали відповідно по 31 і 30 балів (Додаток №10).

69 сайтів міст із 98 досліджених у межах моніторингу набрали більше ніж половину від максимально можливої оцінки (понад 18 балів).

Місто Жовті Води наразі майже не забезпечує доступ мешканців до публічної інформації, в тому числі й у форматі відкритих даних (0 балів за цією категорією). Також незадовільними можна вважати результати аналізу порталів таких міст, як Вишневе, що отримало лише 3 бали, та міста Біла Церква і Самбір із результатом 6 балів із 35 можливих (Додаток №10).

3.1. Рівень доступу до публічної інформації органів місцевого самоврядування

У рамках даної підкатегорії було досліджено такі параметри, як наявність інформації про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу, до обов'язків яких входить 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. Максимально можлива оцінка за цією підкатегорією – 18 балів.

У поточному році максимальний бал набрали 50 міських рад (порівняно з 29 минулого року). Лідерами в цій категорії залишаються Бахмут, Бердичів, Бориспіль, Боярка, Вараш, Васильків, Вінниця, Володимир-Волинський, Горішні Плавні, Дніпро, Дружківка, Дубно, Енергодар, Калуш, Кам'янець-Подільський, Каховка, Київ, Костянтинівка, Кривий Ріг, Кропивницький, Лубни, Луцьк, Львів, Маріуполь, Мелітополь, Миколаїв, Миргород, Мирноград, Нетішин, Нікополь, Новомосковськ, Одеса, Павлоград, Покровськ, Прилуки, Рівне, Ромни, Северодонецьк, Слов'янськ, Сміла, Старокостянтинів, Тернопіль, Умань, Херсон, Черкаси, Чернівці, Чернігів, Чорноморськ, Шостка, Южноукраїнськ (Додаток 11).

26 міст набрали по 15 балів, тобто на їхніх сайтах бракує лише однієї з досліджуваних позицій.

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

Із результатом 12 балів на третю сходинку рейтингу піднялися 10 міст (Додаток 11).

У 2017 році тільки на сайті міста Жовті Води не було розміщено жодної інформації з даної підкатегорії, тоді як у попередній період таких міст було 4.

Спостерігається тенденція до покращення якості доступу до публічної інформації. Якщо у 2016 році на 74 сайтах міських рад було розміщено інформацію про спеціальний структурний підрозділ або особу, що відповідає за забезпечення доступу до публічної інформації, то у 2017 році їх уже стає 90 (Табл.3.1).

Інформацію про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, їхніх дій чи бездіяльності у 2016 році містили 77 сайтів, а в 2017 році - 90. Форми запитів на публічну інформацію є на сайтах 91 міської ради, проте у 2016 році їх було лише 81 (Табл.3.1).

На 72 сайтах наявні звіти щодо задоволення запитів на інформацію. У 2016 році такі звіти були присутні на 61 сайті. Можливість подати запит на публічну інформацію через електронну пошту надають у 2017 році 89 сайтів муніципалітетів, у 2016 році 85 - сайтів. На 61 сайті розміщена інформація про систему обліку (реєстр публічної інформації), види інформації, яку зберігає розпорядник. Про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності повідомляється на 90 -х сайтах міських рад (див. Табл.3.1).

Таблиця 3.1

Стан забезпечення доступу до публічної інформації

№	Показник	Кількість міст, в яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Інформація про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу для забезпечення доступу до публічної інформації	90	8
2.	Наявність форм запитів на публічну інформацію	91	7
3.	Можливість подати запит на публічну інформацію через електронну пошту	89	9
4.	Інформація про систему обліку (реєстр публічної інформації), види інформації, яку зберігає розпорядник	61	37
5.	Інформація про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності	90	8
6.	Звіти щодо задоволення запитів на інформацію	72	26

3.2. Рівень розвитку відкритих даних у містах України

У цьому розділі було проаналізовано чи оприлюднюють органи місцевого самоврядування інформацію у формі відкритих даних відповідно до вимог чинного законодавства. Оцінювання відбувалося за такими показниками, як наявність на сайті міської ради рубрики «Відкриті дані», посилання на портал відкритих даних, реєстру відкритих даних, оприлюднення відкритих даних міської ради на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних (data.gov.ua), наявність окремого порталу відкритих даних у місті, наявність нормативного документа, який регулює порядок доступу до відкритих даних і програмного (стратегічного) документа, що визначає пріоритетні напрями розвитку сфери відкритих даних. Максимальна оцінка за цією категорією – 17 балів.

Найвищий бал за цією підкатегорією отримали інформаційні ресурси міських рад Дніпра (16 балів) і Києва (15 балів). Друге місце в рейтингу посіли Вінниця Львів і Тернопіль, які набрали по 14 балів. Чотири сайти (Бахмут, Дрогобич, Кропивницький, Слов'янськ, Ужгород) розділили третю позицію рейтингу і набрали по 13 балів (Додаток №12).

Лише 30 міст із 98-ми досліджуваних отримали більш як половину від максимально можливої оцінки (9 та більше балів). Серед них: Дніпро, Київ, Вінниця, Львів, Тернопіль, Бахмут, Дрогобич, Кропивницький, Слов'янськ, Ужгород, Бердянськ, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Коломия, Краматорськ, Луцьк, Нова Каховка, Полтава, Дубно, Кременчук, Кривий Ріг, Южноукраїнськ, Васильків, Вознесенськ, Ірпінь, Лисичанськ, Одеса, Рівне, Старокостянтинів, Харків (Додаток №12).

Незадовільними виявилися результати одразу 29 міст, які одержали 0 балів за цією категорією, тобто органи місцевого самоврядування цих міст наразі не провадять жодної діяльності з оприлюднення інформації у формі відкритих даних. Місто Хмельницький отримало по 1 бал завдяки тому, що міські ради затвердили документи, які регулюють порядок доступу до відкритих даних або пріоритетні напрями розвитку даної сфери, проте і в цих містах досі не оприлюднюється інформація у формі відкритих даних (Додаток №12).

На сайтах 31 міської ради функціонують рубрики «Відкриті дані», але у 2016 році такі розділи були лише на 19 сайтах. На порталах 25 міст наявний реєстр відкритих даних. У 2016 році такі реєстри були на 14 інформаційних ресурсах. На 33 веб-сайтах є посилання на портал відкритих даних. 61 муніципалітет опублікував дані на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних (data.gov.ua). Лише 5 міст мають окремий портал відкритих даних (див. Табл.3.2).

Щодо нормативно-правого забезпечення розміщення відкритих даних, то переважна більшість міст під час їх оприлюднення користується виключно Законом України від 9 квітня 2015 р. № 319-VIII «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» і «Положенням про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних», затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України № 835 від 21 жовтня 2015 р.

У 14 містах наявний нормативний документ, який регулює порядок доступу до відкритих даних (Табл.3.2).

У трьох із 98 міст існує програмний (стратегічний) документ, який визначає пріоритетні напрями розвитку сфери відкритих даних (рис.3.1).

Результати моніторингу показників підкатегорії «Рівень доступу до відкритих даних»

	Показник	Кількість міст, у яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Наявність на сайті міської ради рубрики «Відкриті дані»	31	67
2.	Наявність на сайті міської ради реєстру відкритих даних	25	73
3.	Наявність на веб-сайті міської ради посилання на портал відкритих даних	33	65
4.	Наявність відкритих даних міської ради на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних (data.gov.ua)	61	37
5.	Наявність окремого порталу відкритих даних у місті	5	93
6.	Наявність нормативного документа, який регулює порядок доступу до відкритих даних	14	84
7.	Наявність програмного (стратегічного) документа, який визначає пріоритетні напрями розвитку сфери відкритих даних	3	95

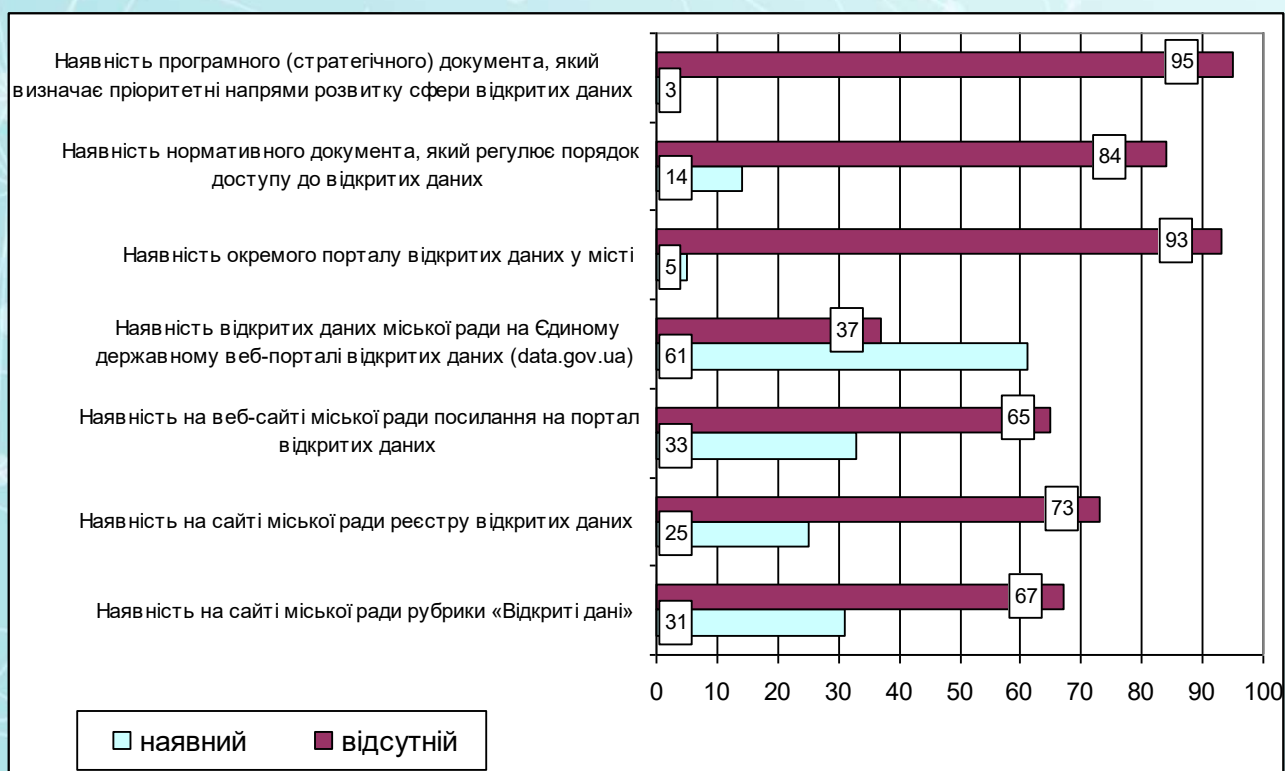


Рис. 3.1. Рівень впровадження відкритих даних у містах України

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Отже, дослідження показало, що органи місцевого самоврядування переважно створюють належні умови для доступу до публічної інформації, яка є в їхньому розпорядженні (на більшості сайтів розміщено інформацію про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу, що забезпечують доступ до публічної інформації, про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, їхніх дій чи бездіяльності, наявні форми запитів на публічну інформацію, звіти щодо задоволення запитів тощо).

Водночас багатьом містам варто попрацювати над створенням і розміщенням у вільному доступі системи обліку (реєстру) публічної інформації. Практика оприлюднення інформації у форматі відкритих даних ще нова для українських міст, і більшість із них лише починає цей шлях. При цьому міста мають не лише враховувати вимоги законодавства, а й розуміти ті можливості, які надають відкриті дані для розвитку суспільства, визначити пріоритетні напрями розвитку даної сфери в кожному місті, вивчати та переймати найкращий вітчизняний і світовий досвід оприлюднення інформації у формі відкритих даних.

Розділ 4. Рівень організації сервісної діяльності органів місцевого самоврядування

Рівень організації сервісної діяльності ОМС розглядався у двох аспектах – повнота інформації щодо адміністративних послуг на сайті органів місцевого самоврядування та організація надання адмінпослуг, у тому числі в електронній формі. Максимально можлива оцінка за загальною категорією – 45 балів.

За результатами дослідження, максимальну кількість балів отримав ЦНАП м. Харкова. Друге місце з результатом 44 бали посіли Центри міст: Вінниця, Івано-Франківськ, Київ, Рівне, Тернопіль, Чернігів. На третьому з результатом 43 бали – Кременчук, Маріуполь та Мелітополь.

Понад 50% від максимально можливого отримали 97 з 98-ми досліджених ЦНАПів. Минулого року до цієї групи належало 92 міста.

4.1. Рівень доступу до інформації про адмінпослуги на сайтах міських рад

У даній підкатегорії оцінювалася наявність на сайтах органів місцевого самоврядування інформації про отримання адміністративних послуг громадянами, зокрема: контактні дані та режим роботи ЦНАП, наявність переліку, опису, класифікації, інформаційних карток адміністративних послуг, можливість надіслати лист до ЦНАП через електронну пошту, можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги або здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача, відстежити стан опрацювання заяви, завантажити бланки заяв на видачу документів дозвільного характеру та одержання адмінпослуги. Відслідковувалась наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міст. Максимально можлива оцінка – 28 балів.

Найвищий показник у цій підкатегорії отримали сайти дев'яти міських рад, серед яких: Вінниця, Володимир-Волинський, Івано-Франківськ, Кам'янець-Подільський, Київ, Львів, Рівне, Тернопіль, Харків (28 балів).

На другому місці, з результатом 27 балів опинилися сайти Бердянська, Дніпра, Дружківки, Енергодару, Запоріжжя, Кременчука, Кривого Рогу, Маріуполя. Мелітополя. Одеси, Чернігова.

Третє місце (26 балів) посіли сайти: Бахмут, Жмеринка, Конотоп, Мукачєво, Нікополь, Новомосковськ, Олександрія, Павлоград, Покровськ, Полтава, Славута, Сміла, Ужгород, Умань, Хмельницький, Червоноград.

Більш ніж половину від максимально можливої кількості балів (15 та більше балів) отримали 95 сайтів міських рад. Минулого року до цієї групи входила 91 міська рада. Найгірший результат за цією категорією у сайтів міських рад Подільська (13 балів) та Калуша (12 балів) (Додаток 14).

Аналіз результатів дослідження виявив, що по майже усіх параметрах наявна інформація на сайтах міст Проте по трьох параметрах у значної кількості міст є необхідність суттєвого доопрацювання та наповнення інформацією. Аналогічна ситуація у цій групі параметрів була і в попередні роки, хоча варто зазначити що аналіз динаміки цих параметрів упродовж останніх чотирьох років фіксує незначний, але позитивний прогрес. До цієї групи

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку

параметрів належать: «Можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги/здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача», «Можливість відстежити стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги» та «Наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста» (табл.. 4.1)

Таблиця 4.1

Наявність на веб-сайтах міст інформації щодо адміністративних послуг

№	Показник	Кількість сайтів, на яких інструмент	
		наявний	відсутній
1.	Наявність контактних даних ЦНАП (адреса, телефон, e-mail)	98	0
2.	Наявність інформації про режим доступу до ЦНАП (години прийому)	98	0
3.	Наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надає міська влада	98	0
4.	Класифікація адміністративних послуг (за суб'єктами надання послуг, за сферами діяльності, за життєвими ситуаціями тощо)	92	6
5.	Наявність інформаційних карток адмінпослуг	89	9
6.	Можливість надіслати лист до ЦНАП на електронну пошту для отримання консультації	98	0
7.	Можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги / здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача	31	67
8.	Можливість відстежити стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги	20	78
9.	Можливість завантажити бланки заяв на отримання адмінпослуги	78	20
10.	Можливість завантажити форми заяв та інших документів для видачі документів дозвільного характеру	77	21
11.	Інформація на сайті про розташування місць, де надаються необхідні запитувачам форми і бланки установи	88	10
12.	Наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста	28	70

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Можливість подати заяву та документи для одержання адмінпослуги або записатися до електронної черги через електронний кабінет користувача наразі наявна у 31-му місті порівняно з 25-ма у 2016, 14-ма у 2015 р. та 11-ма у 2014 р. Можливість відстежити стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги наявна у 20-ти містах. У 2016 така можливість була наявна у 17 муніципалітетах, а у 2015 та 2014 рр. лише у восьми. Також спостерігається позитивна динаміка щодо наявності інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста – 28 міст у 2017 р. У 2016 р така послуга надавалася у 27 містах., у 2015 р. у 13, у 2014 р. у 9 містах (Рис. 4.1).

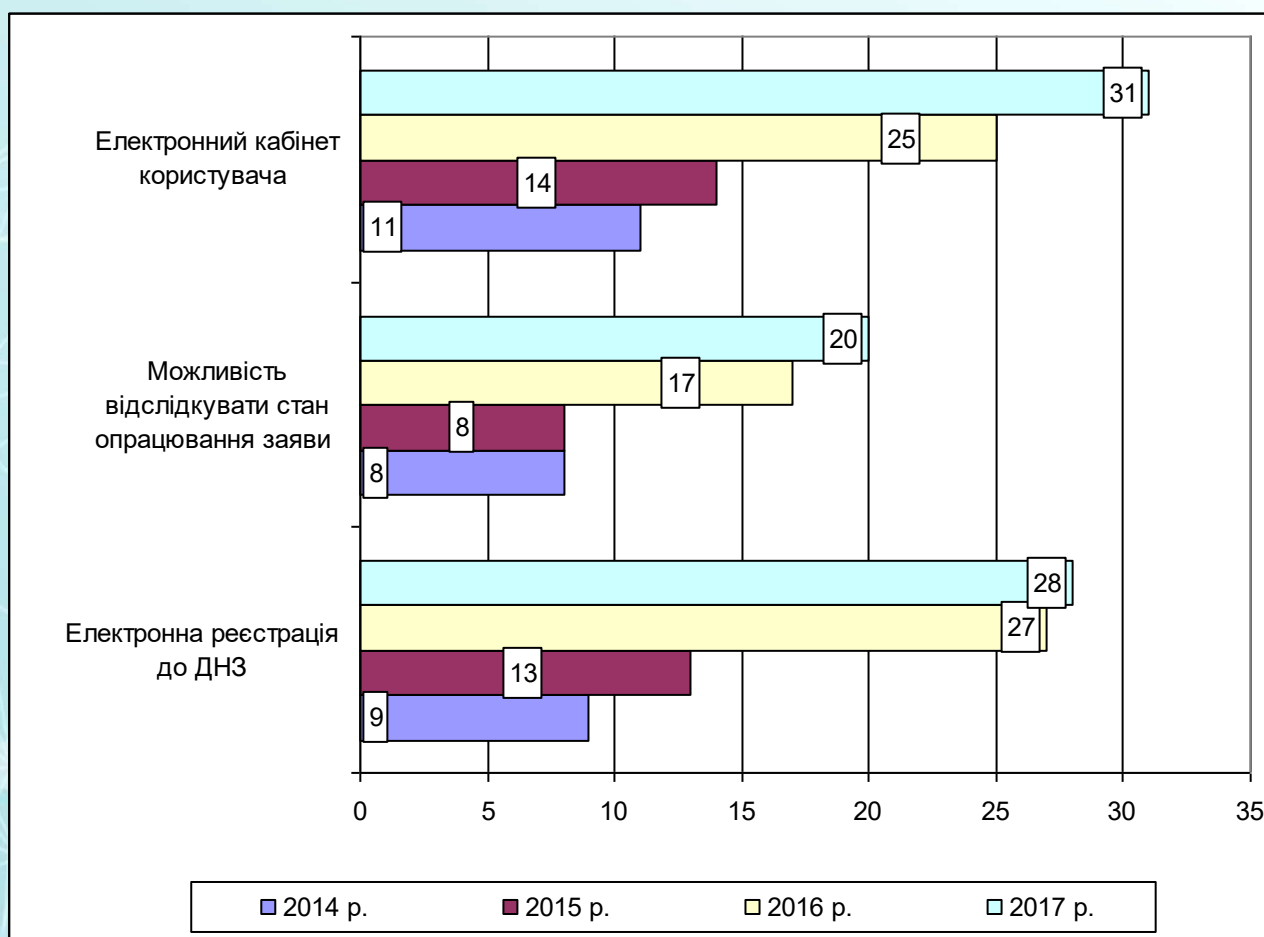


Рис. 4.1. Динаміка змін показників створення електронного кабінету користувача, можливості відстежити стан опрацювання звернення та електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів протягом 2014–2017 рр.

На відміну від результатів минулого року, коли по деяких параметрах відбувся спад, цього року позитивна динаміка наявна по усіх параметрах які підлягали моніторингу. Позитивним є те, що по деяких з них, відповідні послуги надаються у 100% досліджуваних міст. До цієї групи параметрів належать наступні:

- можливість надіслати лист до ЦНАП на електронну пошту для одержання консультації. У 2016 р. ця послуга була наявна у 92 містах, у 2015 р. у 70-ти містах, у 2014 р. – у 47-ми;
- наявність інформації про режим доступу до ЦНАП». У 2016 р. наявна у 92 містах;
- наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надає міська влада. У 2016 р. - 95 міст;

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

- наявність контактних даних ЦНАП (адреса, телефон, e-mail) у 2016 р. - 94 міста.

Проте зафіксувавши позитивну динаміку у більшості із промоніторених сайтів міських рад щодо використання сучасних інструментів двосторонньої взаємодії між отримувачами послуг і ЦНАП, у багатьох із них залишається потреба у розміщенні важливої інформації щодо надання адмінпослуг і впровадження зазначених інструментів. Загальний рейтинг міст за показниками підкатегорії «Рівень доступу до інформації про адміністративні послуги на сайтах міських рад» подано в додатку 14.

4.2. Рівень організації надання адміністративних послуг

Рівень організації надання адміністративних послуг обумовлюється цілим рядом умов, створених в ЦНАП задля зручності, доступності та швидкості отримання якісних послуг мешканцями міст. В рамках даного дослідження були досліджені: наявність системи електронної черги й терміналів самообслуговування громадян, зонування приміщення та створення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями, змога одержати супутні послуги, здійснити попередній запис до ЦНАП, оцінити якість наданих послуг, отримати адміністративні послуги в режимі он-лайн тощо. Цього року були добавлені питання щодо наявності системи безпеки у ЦНАП та інтеграції системи надання адміністративних послуг ОМС до Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Максимально можливий бал – 17. Минулого року за цією підкатегорією максимальна кількість балів становила 13.

Найменшу кількість балів отримали Центри Вараша, Василькова, Конотопа (по шість балів), Павлограда (чотири бали) та Слов'янська (один бал).

У рамках даного моніторингу ЦНАП м. Слов'янськ набрав найменшу кількість балів. Але у перспективі в цьому місті буде планується створити сучасний Центр, який буде відповідати кращим стандартам надання адміністративних послуг. Цьому сприятиме реалізація проекту Міжнародної технічної допомоги ПРООН з реконструкції адміністративної будівлі Слов'янської міської ради шляхом прибудови Центру надання адміністративних послуг. Будівельні роботи розпочалися з листопада 2017 року. На даний час уже укладено угоди про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг з Управлінням Держгеокадастру України в Донецькій області, Головним управлінням ДСНС України в Донецькій області та Управлінням Державного агенства рибного господарства у Донецькій області. Також приділяється увага питанням підвищення кваліфікації адміністраторів. Зокрема, адміністратори ЦНАП м. Слов'янськ пройшли навчання щодо надання послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань й територіальних громад та державної реєстрації права власності на нерухоме майно від ДП “Національні інформаційні системи”.

Аналізуючи результати дослідження протягом останніх чотирьох років, можемо спостерігати зростання за такими показниками: наявність рецепції; наявність інформаційних електронних терміналів самообслуговування; наявність системи електронної черги (Рис. 4.2).

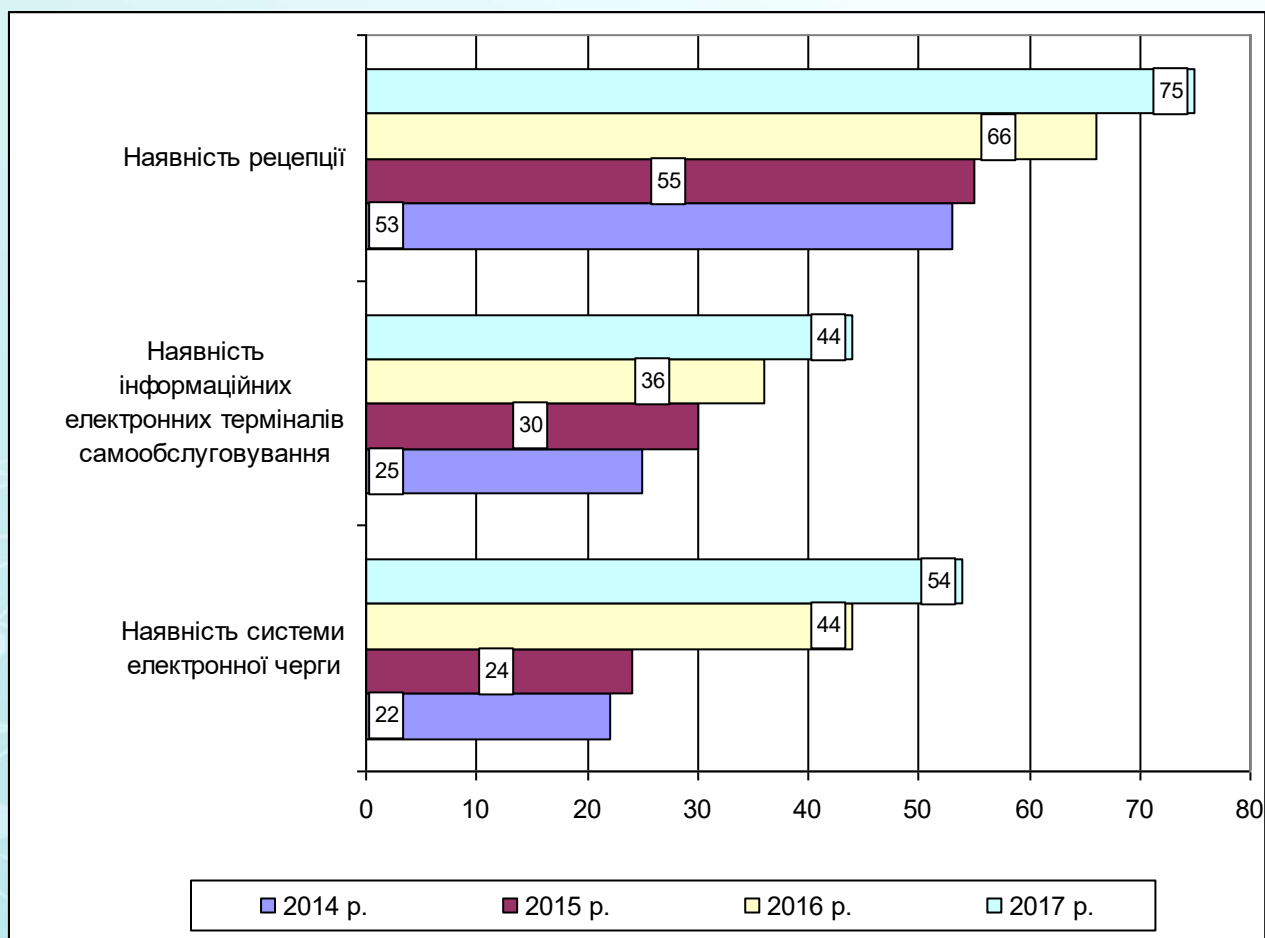


Рис. 4.2. Динаміка зміни окремих показників організації діяльності ЦНАП протягом 2014–2017 рр.

Відповідно до результатів анкетування, майже у всіх ЦНАПах зафіксовано найкращі результати за такими показниками, як: «Наявність стендів зі зразками відповідних документів та інформації щодо адміністративних послуг» (94 ЦНАПи); «Здійснення зонування приміщення центру адміністративних послуг – зона очікування черги, заповнення документів, обслуговування тощо» (91 ЦНАП); «Наявність механізмів отримання думки споживачів (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо» (93 ЦНАПи); «Здійснення інформування заявників (клієнтів) про готовність результату щодо надання адміністративної послуги» (97 ЦНАПів) (Табл. 4.2). Порівняно з минулим роком за цими пунктами спостерігається зростання на 2-5 балів.

Стенди з інформацією, зразками заяв тощо відсутні тільки в 4-х ЦНАПах (Володимир-Волинський, Стрий, Павлоград, Слов'янськ). Не здійснено зонування приміщення у семи Центрах (Біла Церква, Вараш, Вишневе, Павлоград, Слов'янськ, Жмеринка, Камянець-Подільський).

У ЦНАПах міст Боярка, Слов'янськ, Васильків, Марганець та Ізмаїл відсутні механізми отримання думки споживачів (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо).

Показники організації діяльності ЦНАП міст України у 2017 р.

№	Показник	Кількість ЦНАП, у яких інструмент		
		наявний	відсутній	
1.	Наявність рецепції	75	23	
2.	Наявність системи електронної черги	54	44	
3.	Наявність інформаційних електронних терміналів самообслуговування	44	54	
4.	Здійснення зонування приміщення центру адміністративних послуг – зона очікування черги, заповнення документів, обслуговування тощо	91	7	
5.	Наявність системи безпеки	79	19	
6.	Наявність стендів зі зразками відповідних документів та інформації щодо адміністративних послуг	94	4	
7.	Чи можливо здійснити попередній запис до ЦНАП?	71	27	
8.	Чи надає міська рада можливість отримати адміністративні послуги в електронному вигляді?	63	35	
9.	Чи інтегрована система надання адміністративних послуг ОМС до Єдиного державного порталу адміністративних послуг	26	72	
		Кількість ЦНАП, у яких інструмент		
		два і більше	один	відсутній
10.	Створення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями (наявність пандусів, пристосованих інформаційних терміналів, стендів)	49	45	4
11.	Здійснення інформування заявників (клієнтів) про готовність результату щодо надання адміністративної послуги (телефоном, за допомогою смс тощо)	63	34	1
12.	Надання у приміщенні офіса «супутніх» послуг (ксерокопія, банківські послуги тощо)	33	27	38
13.	Наявність механізмів отримання думки споживачів (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо)	52	41	5

Варто зазначити, що з метою отримання думки споживачів стосовно якості адмінпослуг, які надають ЦНАПи, як правило, в містах поєднують 2-3, інколи 4 різні інструменти. Найпопулярніші з-поміж них – скринька для зауважень і пропозицій (наявна у 47-ми містах) та книга або журнал відгуків (використовують 39 міст) (рис. 4.3). 34 муніципалітетів періодично (1-2 рази на рік) проводять паперове опитування або анкетування клієнтів ЦНАП, 11 – здійснюють електронне анкетування на сайті Центрів або сайті міської ради. У 13-ти містах користувачі мають змогу оцінити роботу адміністратора та якість отриманої послуги, вкинувши талони до однієї зі скриньок із позначками «Погано», «Добре», «Чудово» (чи з аналогічними надписами), після цього з певною періодичністю відбувається перерахунок талонів в кожній зі скриньок, аналізуються проблемні та позитивні моменти діяльності Центру.

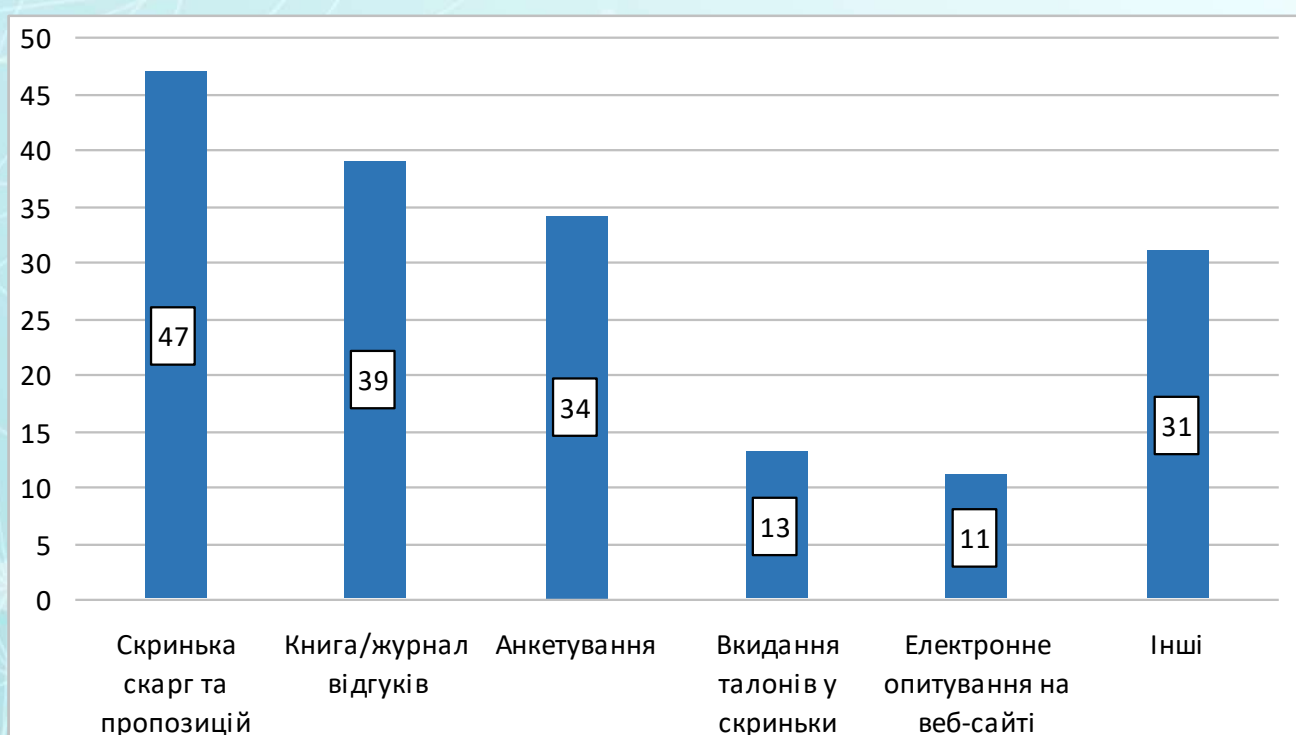


Рис. 4.3. Впровадження механізмів отримання думки споживачів щодо якості адмінпослуг, які надають у ЦНАП, у 2017 р.

У Вінниці, Кам’янському, Києві, Кривому Розі, Рівному, та Херсоні впроваджено електронну систему оцінювання якості послуг – натиснувши одну з трьох кнопок на спеціальному пристрої, клієнт може оцінити якість наданої послуги.

Набуває популярності опитування клієнтів через соціальні мережі. На сьогодні така практика запроваджена у Києві, Одесі, Рівному, Ромнах, Умані, Чернігові та Чорноморську. Минулого року до цієї групи входило лише два міста.

У Вознесенську, Кам’янець-Подільському, Кривому Розі, Лисичанську та Херсоні опитування щодо якості обслуговування проводяться громадськими організаціями.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Цікавим є також досвід міста Харкова, де з цією метою при ЦНАП постійно діє громадський пост і також є можливість залишити відгуки на електронних інформаційних терміналах.

Інформування заявників про готовність результату щодо надання адміністративної послуги відбувається за допомогою різних каналів комунікації. Так, у більшості міст повідомляють клієнтів телефоном (81 міст), дещо менше – 66 міст – використовують SMS-інформування, 21 ЦНАП надсилає відповідні повідомлення електронною поштою, ще 21 – звичайною поштою. У семи містах інформування заявників відбувається за допомогою інших інструментів серед яких особистий кабінет користувача та скайп. (Рис. 4.4).

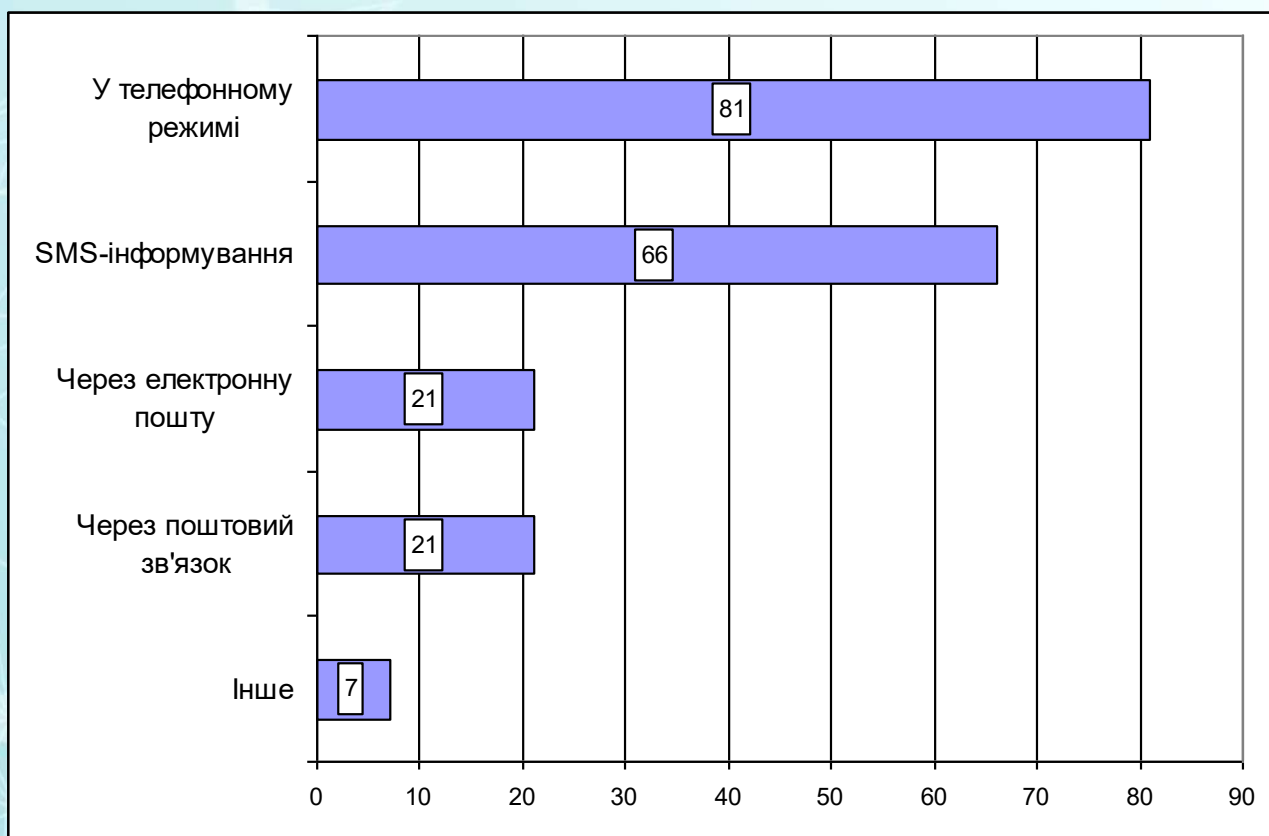


Рис. 4.4. Способи інформування заявників про готовність результату щодо надання адміністративної послуги в містах України в 2017 р.

Лише один канал комунікації (як правило, смс-інформування або телефонний дзвінок) використовується у 34 містах. У Слов'янську інформування про результати буде запроваджено після завершення реконструкції адміністративної будівлі Слов'янської міської ради. Решта – 63 муніципалітети – поєднують 2 та більше інструментів, при цьому користувач може самостійно обрати, у який спосіб його повідомлять про результати розгляду заяви на отримання адмінпослуги, зазначивши таку інформацію під час замовлення послуги.

Надзвичайно важливо, щоб процес отримання адміністративних послуг через ЦНАП був зручним для всіх користувачів, зокрема для людей з особливими потребами. Як показало дослідження, лише у чотирьох містах із 98-ми досліджених не створено жодних умов для поліпшення доступу до ЦНАП цієї категорії клієнтів (у 2016 р. до цієї групи належало 7 міст, у 2015 р. – 12 міст, у 2014 р. – 20 міст).

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

У 44-х Центрах використовують лише 1 інструмент, найчастіше це встановлення пандуса (такі міста одержали 1 бал), у 50-ти містах забезпечено відразу кілька умов для людей з особливими потребами (отримали 2 бали). Водночас протягом останніх трьох років спостерігається позитивна динаміка у створенні умов для людей з особливими потребами в Центрах надання адміністративних послуг (Рис. 4.5).

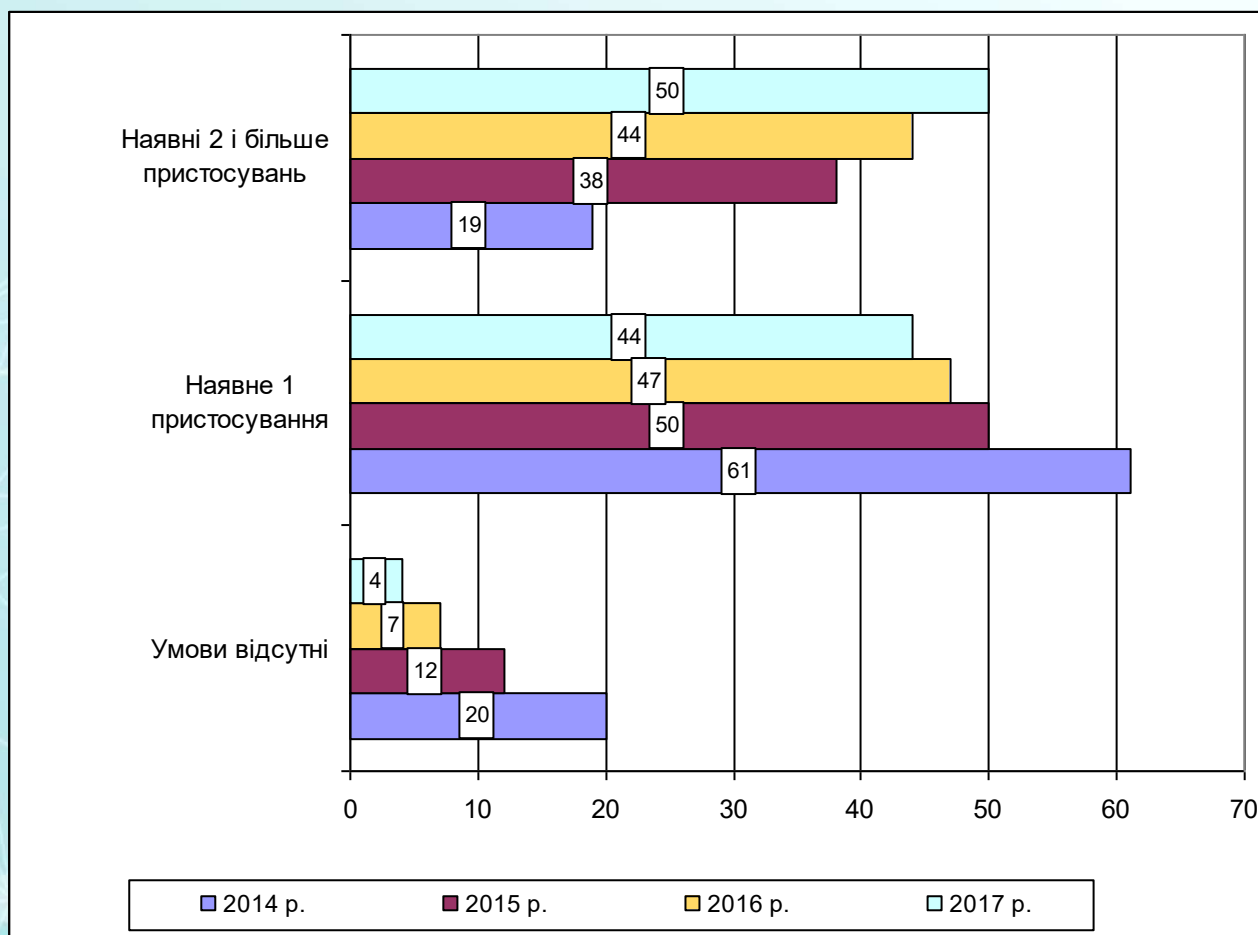


Рис. 4.5. Динаміка створення умов для людей з особливими потребами в ЦНАП міст України протягом 2014–2017 рр.

Загалом 85 ЦНАПів обладнано пандусами, у 27-ми Центрах є пристосована санітарна кімната, у 23-х наявна кнопка виклику біля входу в приміщення.

В 10-ти містах встановлено адаптовані електронні інформаційні термінали самообслуговування (Бердичів, Бердянськ, Бориспіль, Вишневе, Вінниця, Енергодар, Жовті Води, Луцьк, Тернопіль, Харків).

В Дружківці, Житомирі, Луцьку встановлено поручні.

У Боярці, Одесі та Рівному діє послуга виїзного прийому адміністраторів.

У Харкові поряд з іншими умовами, створеними для людей з особливими потребами, працює звуковий сигнал для відвідувачів із вадами зору, а також наявний каталог-інформація про ЦНАП, надрукований шрифтом Брайля. Звуковий сигнал для відвідувачів із вадами зору також функціонує у Києві, Кривому Розі та Рівному. Попереджувальні сигнальні знаки для людей з вадами зору наявні у Києві, Одесі, Полтаві, Рівному та Харкові. У Дружківці та Рівному постелено тактильну плитку.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

У Львові система керування чергою налаштована таким чином, що надається пріоритетність в обслуговуванні людей з особливими потребами, для слабозорих та незрячих здійснено спеціальне ознакування (вказівники, мнемосхеми), що дає змогу самостійно зорієнтуватись у приміщенні.

Протягом останнього року значно зросла кількість ЦНАП, у приміщенні яких надаються «Супутні» послуги. У 2016 р. позитивну відповідь на дане питання дали у ЦНАП 45-ти міст. Цього року такі послуги надаються у 83 ЦНАП. З них у 33-х ЦНАП надаються дві і більше послуг. Лідером в цій групі міст є Вінниця, де встановлено кулери з водою, кавові автомати, проводиться продаж канцтоварів, здійснюється копіювання та ламінування, надаються банківські послуги, забезпечено WIFI, а також наявні поштові скриньки та безкоштовний міський телефон. Великий набір послуг також надається у Луцьку та Івано-Франківську.

Як і в минулі роки, найпопулярніші «супутні» послуги – ксерокопіювання, ламінування, банківські послуги, функціонування платіжного терміналу, продаж канцелярських товарів. Окрім того, в деяких центрах можна скористатися послугами фотографування, сканування, виготовлення печаток, безкоштовним доступом до WIFI, телефонними послугами, поштовими скриньками, безкоштовними міськими телефонами, кавоматами та кулерами з водою.

Незважаючи на те, що впровадження системи електронної черги, належне облаштування приміщень ЦНАП зробили процес очікування в черзі комфортнішим і зрозумілішим, користувачі прагнуть максимально скоротити цей час, зокрема через попередній запис до ЦНАП. У поточному періоді така можливість надана у 71-му Центрі (порівняно з 65-ма у 2016, 62-ма у 2015 р. та 14-ма у 2014 р.). При цьому, лише 16 Центрів застосовують з цією метою один канал комунікації, решта – 55 ЦНАПів – надають можливість клієнтові обрати на власних розсуд один із кількох способів попереднього запису. Так, у телефонному режимі можна попередньо записатися до ЦНАП у 53-х містах, особисто – у 43-х Центрах. Чотири міста надають можливість попереднього запису через особистий кабінет, створений на сайті міської ради, 12 Центрів – через надсилання повідомлення на електронну адресу ЦНАП. Окрім того, використовуються такі способи, як запис через: систему електронної черги (23 міста), портал igov.org.ua (4 міста), портал “Галерея послуг Львівської області” (3 міста), портал ЦНАП (6 міст), онлайн-чат (2 міста).

Серед нововведень можна виокремити досвід ЦНАП Одеської міської ради. У Центрі вживаються заходи щодо запобігання утворенню черги. Для кожної адміністративної послуги розраховано оптимальну тривалість обслуговування суб'єктів звернень під час прийому документів, що надає можливість визначити конкретний час для попереднього запису заявника. З цією метою використовується власне програмне забезпечення розроблене Департаментом інформації та зв'язків з громадськістю Одеської міської ради.

Серед 27-ми Центрів, які поки що не надають послуги попереднього запису на прийом у чотирьох проведено підготовчу роботу щодо її запровадження.

На даний час в усіх сферах життєдіяльності відбувається перехід до надання послуг в електронній формі. Не оминула ця тенденція й сферу надання адміністративних послуг. На муніципальному рівні цей процес почався ще кілька років тому, коли окремі міста надали можливість клієнтам замовляти деякі послуги в електронному режимі через особистий кабінет, створений на сайті міської ради. Впровадження у 2015 р. волонтерського проекту

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

IGOV і порталу послуг igov.org.ua значно активізувало міста в цьому напрямку, залучаючи дедалі більше муніципалітетів до поступового переведення адміністративних послуг в електронну форму.

Цього року майже у два рази зростає кількість ЦНАПів, які надають можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі. На даний час такі послуги надаються у 63 Центрах із 98-ми досліджених. У 2016 році до цієї групи належало 39 ЦНАПів.

Для реалізації цієї мети міста застосовують різні інструменти. Так, 34 муніципалітети мають власні кабінети на сайті igov.org.ua та використовують цей ресурс для надання доступу до адміністративних послуг в електронній формі (Бердичів, Бердянськ, Боярка, Вараш, Вознесенськ, Дніпро, Дрогобич, Житомир, Жовті Води, Івано-Франківськ, Ізюм, Кам'янське, Каховка, Лозова, Луцьк, Маріуполь, Миколаїв, Миргород, Нікополь, Нова Каховка, Новомосковськ, Первомайськ, Покров, Покровськ, Прилуки, Рубіжне, Світловодськ, Северодонецьк, Славута, Тернопіль, Хмельницький, Червоноград, Чернівці, Южноукраїнськ).

У семи містах (Вінниця, Дніпро, Кременчук, Львів, Івано-Франківськ, Харків, Ужгород,) можна замовити онлайн-послуги через особистий кабінет користувача, створений на сайті міської ради, ще у восьми містах (Дніпро, Київ, Кривий Ріг, Луцьк, Нововолинськ, Рівне, Тернопіль, Червоноград,) – через окремий веб-портал адмінпослуг (Рис. 4.6).

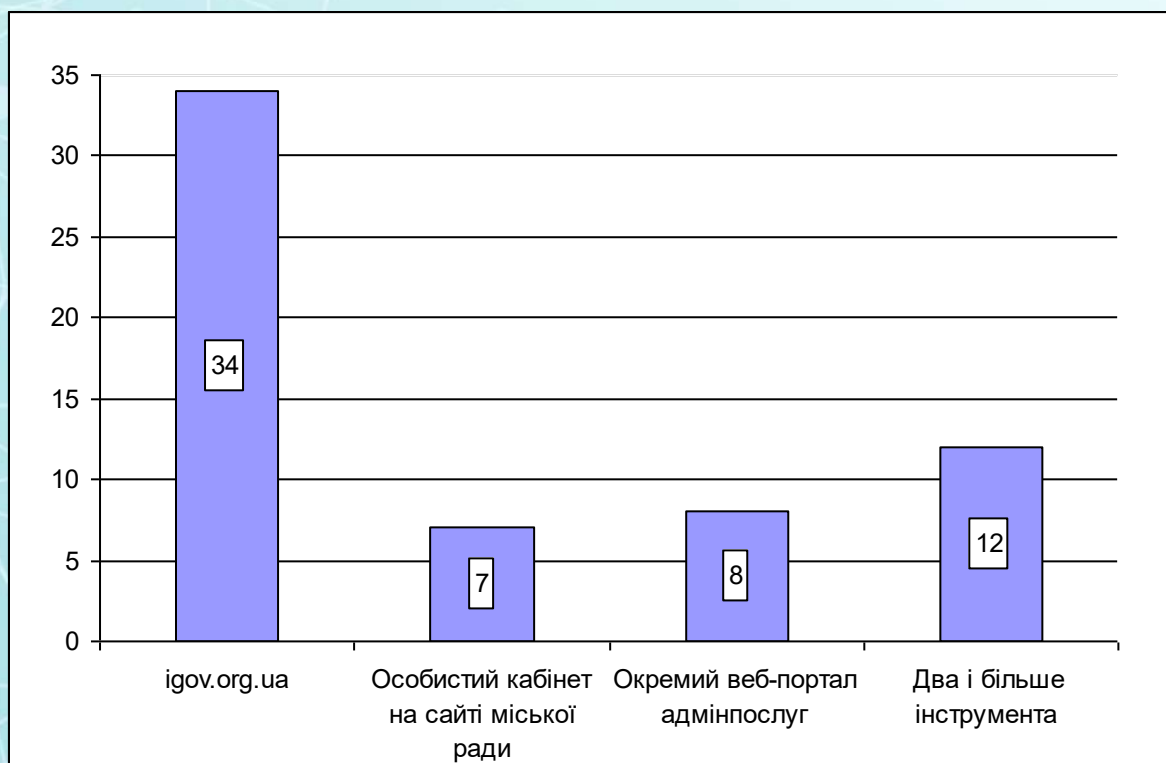


Рис.4.6. Рівень використання каналів надання адміністративних послуг в електронній формі в містах України

При цьому, кількість таких послуг різниться в кожному місті – від 3-4-х до кількох десятків. Наразі послуги, що їх надають через зазначені ресурси, не можна назвати повноцінними електронними адміністративними послугами, оскільки немає можливості пройти весь цикл – від замовлення послуги до отримання рішення – в дистанційному режимі. Крім того, потрібно зазначити, що згідно зі ст. 17 Закону України «Про

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

адміністративні послуги» надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Відповідно до ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги», адмінпослуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування (далі - інформаційні системи) до Єдиного державного порталу адміністративних послуг (далі - Портал) був затверджений у вересні 2016 року. Цей Порядок визначає вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем до Порталу з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі за принципом “єдиного вікна”.

Останні зміни в законодавстві в даній сфері відбулися 23 травня 2018 року за ініціативою Мінекономрозвитку України. Для удосконалення процесів функціонування та ведення Порталу постановою КМУ № 395 було внесено ряд змін до Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року № 13. Зокрема, поширено сферу використання Порталу не тільки для надання адміністративних послуг, а також і для надання інших публічних послуг та доступу до інформації про них. Акцентується увага на адаптації Порталу та інтегрованих із ним інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування для користування особами з порушенням зору.

Серед найбільш популярних електронних послуг Порталу:

- оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм;
- оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм.

Отже, створені електронні платформи надають користувачеві можливість замовити ті чи інші послуги дистанційно через мережу Інтернет, і це, безумовно, важливий крок на шляху до впровадження власне адміністративних послуг в електронній формі.

Загалом спостерігається поліпшення рівня інформування щодо адмінпослуг та організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг порівняно з попередніми роками. Водночас у багатьох містах залишається необхідність впровадження електронних інструментів, які сприятимуть зручності одержання та доступності адміністративних послуг, зокрема: створення особистого кабінету користувача, запровадження практики електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста, створення можливості відстежити стан опрацювання заяви, можливість завантажити із сайтів бланки заяв на отримання адмінпослуги чи документів дозвільного характеру тощо. Хоча в багатьох містах уже спостерігається частковий перехід до отримання адмінпослуг в електронній формі, впровадження повноцінних електронних послуг – завдання майбутніх років, при цьому важливо, щоб цей процес був добре продуманий та якісно організований як на державному, так і на муніципальному рівні.

Розділ 5. Ступінь впровадження системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування

Метою даного розділу моніторингу було виявлення стану запровадження та рівня розвитку систем електронного документообігу (СЕД) у міських радах, що увійшли до вибірки. Оцінювання результатів здійснювалося через опрацювання анкет, заповнених представниками міських рад, за 21 параметром. Максимально можлива оцінка становила 28 балів. Минулого року оцінювання проводилось по 19 параметрах, максимальний бал становив – 26 балів. Окрім того, міським радам було поставлено 6 додаткових запитань, відповіді на які не оцінювалися за бальною шкалою, але використовувалися для формування більш повної картини щодо рівня впровадження системи електронного документообігу в містах України (Додаток 16).

На першому етапі обробки анкет з інформацією щодо ступеня впровадження СЕД проводилося нормування результатів. Усі міста було погруповано, що дало змогу виявити спільні характеристики для кожної групи (Табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Розподіл міст відповідно до результатів оцінювання щодо наявності елементів системи електронного документообігу

Групи міст	Міста	% від максимального бала
I	Вінниця, Івано-Франківськ, Київ, Умань, Львів, Одеса, Дніпро, Луцьк, Маріуполь, Мукачево	80% - 100%
II	Горішні Плавні, Ізюм, Ужгород, Коломия, Бердянськ, Миколаїв, Тернопіль, Харків, Бориспіль, Вознесенськ, Житомир, Славути, Бровари, Мелітополь, Миргород, Самбір, Біла Церква, Кременчук, Нікополь, Рівне, Хмельницький	60% - 79%
III	Володимир-Волинський, Дрогобич, Нова Каховка, Слов'янськ, Боярка, Дружківка, Енергодар, Покровськ, Чернівці, Дубно, Краматорськ, Кривий Ріг, Павлоград, Херсон, Вараш, Ізмаїл, Прилуки, Запоріжжя, Кам'янське, Костянтинівка, Суми, Шепетівка	40% - 59%
IV	Покров, Фастів, Васильків, Мирноград, Нововолинськ, Ковель, Подільськ, Сміла, Черкаси, Камянець-Подільський, Полтава, Рубіжне, Червоноград	20% - 39%
V	Охтирка, Северодонецьк, Чорноморськ, Лозова, Новоград-Волинський, Новомосковськ, Ромни, Староконстантинів, Бахмут, Бердичів, Жмеринка, Каховка, Кропивницький, Лисичанськ, Нетішин, Олександрія, Стрий, Чернігів, Вишневе, Ірпінь, Ніжин, Світловодськ, Шостка	1% - 19%
VI	Білгород-Дністровський, Жовті Води, Калуш, Конотоп, Коростень, Лубни, Марганець, Первомайськ, Южноукраїнськ	0

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

Порівнюючи цьогорічні результати опитування з результатами аналогічного опитування 2016 р., можна виокремити міста, у яких значно поліпшився стан запровадження СЕД (рис. 5.1.) Серед них найкращі результати динаміки розвитку є в Умані, яка перемістилася з четвертої у першу групу міст лідерів щодо розвитку систем електронного документообігу, Житомира, який перемістився з шостої групи у другу, а також ще п'яти міст, які перемістилися з п'ятої у другу групи. Серед останніх є міста: Ужгород, Миргород, Славута, Самбір, Миколаїв.

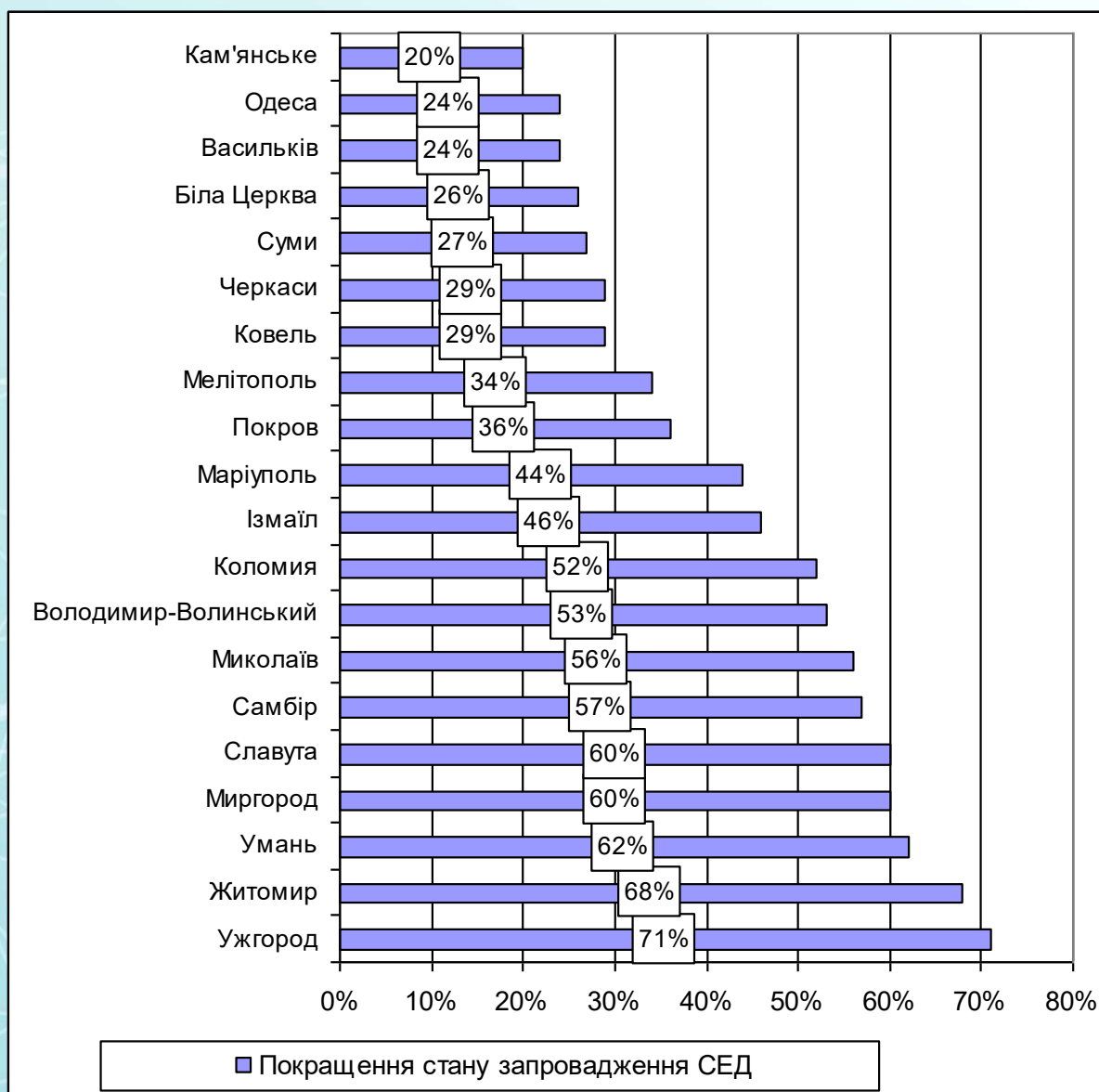


Рис. 5.1. Приріст показника, що характеризує стан розвитку систем електронного документообігу у 2017 р. у порівнянні з 2016 р.

Лідером в розвитку внутрішнього електронного документообігу в 2017 р. залишилася Вінницька міська рада (26 балів), Івано-Франківськ, Київ (25 балів) та Мукачево (23 бали). Окрім того, до цієї групи ввійшли міста: Умань (25 балів), Львів та Одеса (24 бали), Дніпро, Луцьк, Маріуполь (23 бали).

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

До другої групи увійшло 21 місто, результати яких коливаються в межах 60–80% від максимально можливого (Рис 5.2). Минулого року до даної групи входило 16 міст.

Рубіж 50% подолали 45 міських рад (46% від загальної кількості міст, які брали участь у дослідженні). Цей показник вищий, ніж у минулі роки. Зокрема, минулого року він становив – 35%).

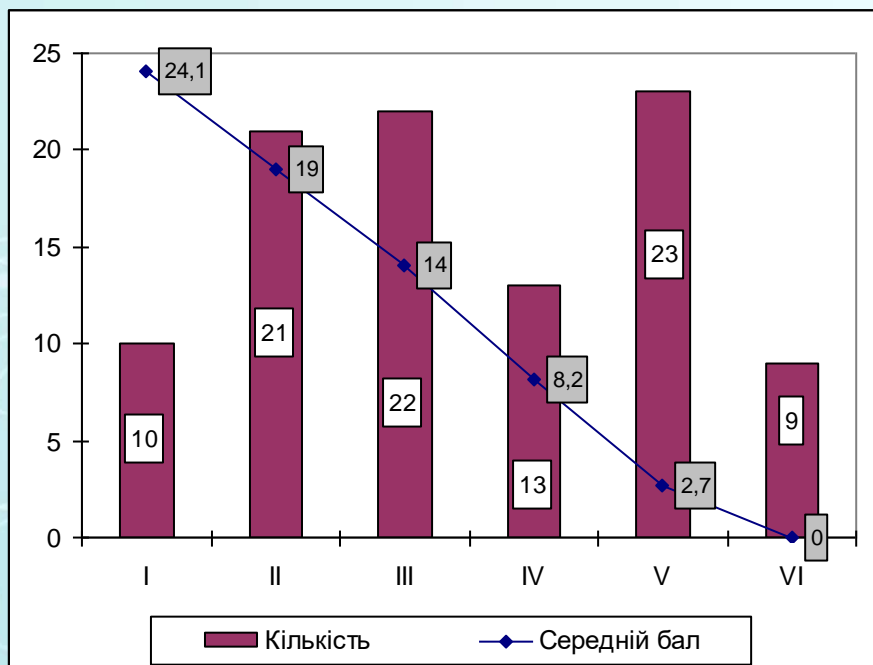


Рис. 5.2. Розподіл міст щодо результатів впровадження системи електронного документообігу в 2017 р.

Менше як третину від максимально можливого результату отримали 43 (44%) міські ради. Цей показник є кращим ніж у минулі роки оскільки у 2016 до цієї групи належало на 10%, а у 20115 на 15% більше міських рад.

Отримані результати цього річного дослідження підтверджують висновки, зроблені минулого року про наявність тенденцій щодо постійного вдосконалення муніципальних систем електронного документообігу та розвитку відповідного функціоналу. Проте, для набуття системного, незворотного характеру цих змін необхідним є підтримка держави, зокрема, у рамках державної регіональної політики, оскільки її впровадження на пряму пов'язане з необхідністю вдосконалення регіонального управління, удосконалення роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Загалом дослідження рівня розвитку систем електронного документообігу у міських радах та їх виконавчих органах показало, що станом на кінець 2017 року повноцінна СЕД використовується в 58 містах. Даний показник є кращим ніж у минулі роки (рис. 5.3.)

Із 58 міських рад, у яких функціонує СЕД у 20 заплановано проведення модернізації наявної системи та розширення її функціональності. (Рис. 5.4). Минулого року такі плани були у 12 міських рад, а у 2015 році у семи.

Найпоширенішою системою електронного документообігу, яку використовують у муніципалітетах є система «АСКОД». Вона запроваджена в одинадцяти міських радах, серед

ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»

яких: Київ, Маріуполь, Бровари, Бориспіль, Володимир-Волинський, Прилуки, Фастів, Ужгород, Умань, Миколаїв, Миргород.

Моніторинг виявив, що у міських радах застосовують різні системи електронного документообігу: iTs-Office, яка розроблена на базі платформи Lotus Domino (Слов'янськ, Костянтинівка, Краматорськ, Дружківка, Мирноград); «КАІ-Документообіг» (Кривий Ріг, Мелітополь, Горішні Плавні, Шепетівка); «Megapolis» (Дрогобич, Чернівці, Вараш, Дубно, Кам'янське, Самбір); «OptimaWork-Flow» (Бердянськ, Енергодар); «FossDoc» (Нікополь, Сміла, Ізюм); «SX-Government» (Боярка, Тернопіль); «DocsVision» (Вінниця); «LotusNotes» (Покровськ). В інших містах функціонують такі системи електронного документообігу, як «Діловод», «Діло», «Док Проф 2.0», документообігу, як «Діловод», «Діло», «Док Проф 2.0», «el-Dok system», «CityDoc», «1С Документообіг».

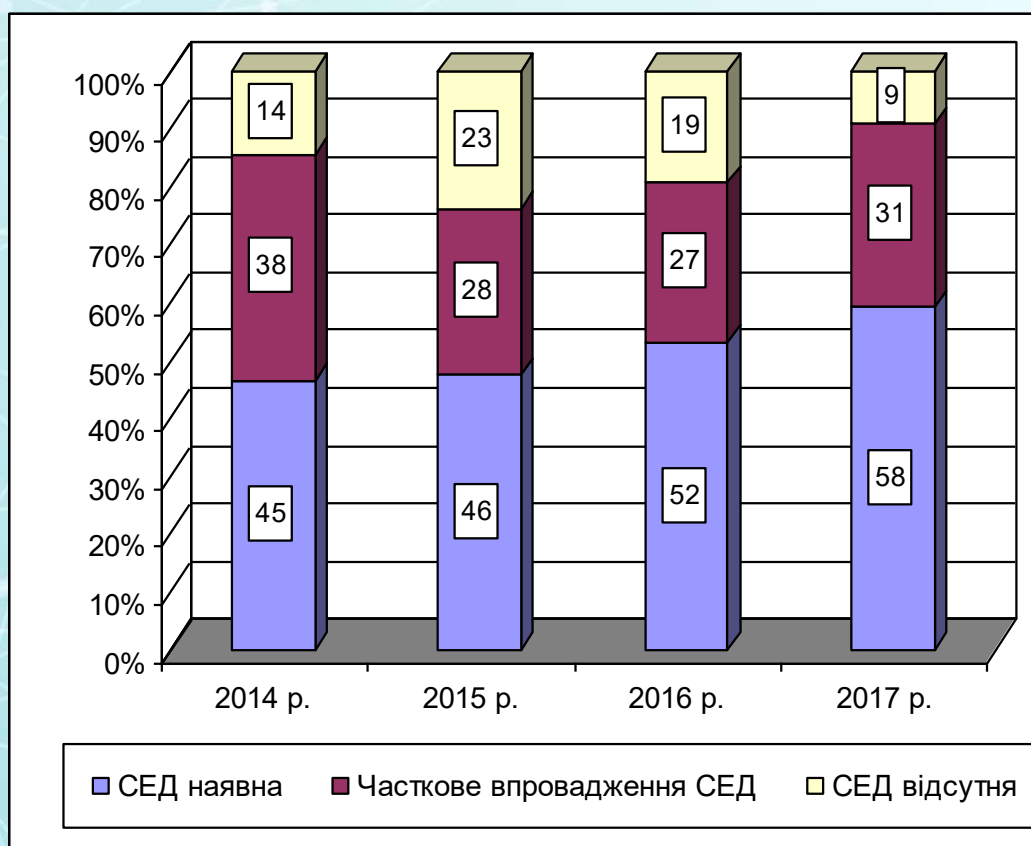


Рис. 5.3. Динаміка впровадження систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування протягом 2014–2017 рр.

У 31 міській раді поки що не має цілісної системи електронного документообігу, але для виконання деяких функцій використовують окремі інструменти та системи. Як правило, це електронні системи власної розробки, що забезпечують реєстрацію звернень громадян, реєстрацію вхідних і вихідних документів. Із цієї групи міст лише дев'ять мають електронний архів. Минулого року електронний архів був наявний лише у чотирьох муцілітетах.

У Херсонській міській раді функціонує мережева версія електронної програми «Контроль діловодства» (власна розробка відділу інформаційного та програмного забезпечення), яка дає змогу реєструвати звернення громадян, вхідну, вихідну та внутрішню кореспонденцію, вести облік документів, контролювати дисципліну у виконавчих органах

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

міської ради. Міською радою заплановано впровадження комплексної системи електронного документообігу в найближчому майбутньому, з цією метою вивчається досвід інших міст, порівнюються різні програмні продукти.

В Ірпінській міській раді використовується автоматизована система контролю і організації діловодства. У Черкасах застосовують програму Microsoft Exchange Server, а протягом 3-х років планують створити комплексну СЕД.

Загалом із 31-ї міської ради, в яких функціонують окремі елементи СЕД, 24 міста планують у найближчі 2-3 роки впровадити повноцінну систему електронного документообігу.

Станом на кінець 2017 року у 9-ти містах немає жодних елементів системи електронного документообігу, із них 7 міст планують запровадити СЕД у найближчим часом, інші готові долучитися до цієї ініціативи за наявності необхідного фінансування (рис 5.4).

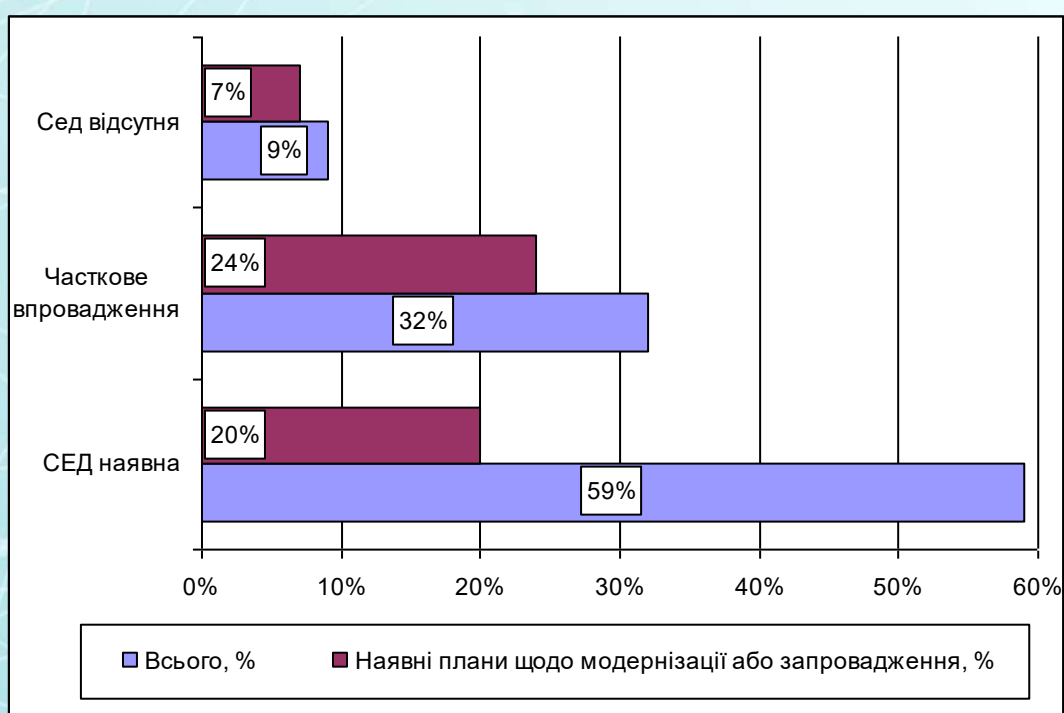


Рис. 5.4. Наявність планів щодо впровадження та модернізації систем електронного документообігу в містах України у 2017 р.

Отже підсумовуючи, можна сказати що протягом останніх чотирьох років наявна позитивна динаміка щодо розвитку систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування (Рис. 5.3).

Аналіз окремих показників впровадження та функціонування систем електронного документообігу на муніципальному рівні показав, що, як і в попередні періоди, більшість досліджуваних муніципалітетів здійснюють електронну реєстрацію звернень громадян (67 міст), вхідних (68 міст) і вихідних документів (65 міст) (Рис. 5.5).

Обов'язкове сканування всієї вхідної документації запроваджено у 31 міській раді. Частково (за потреби) сканування здійснюється у 28-ми містах. У половині міст вхідну документацію не сканують узагалі. Але дослідження фіксує тенденцію до збільшення кількості міських рад у яких запроваджується сканування вхідної документації. (Рис. 5.6).

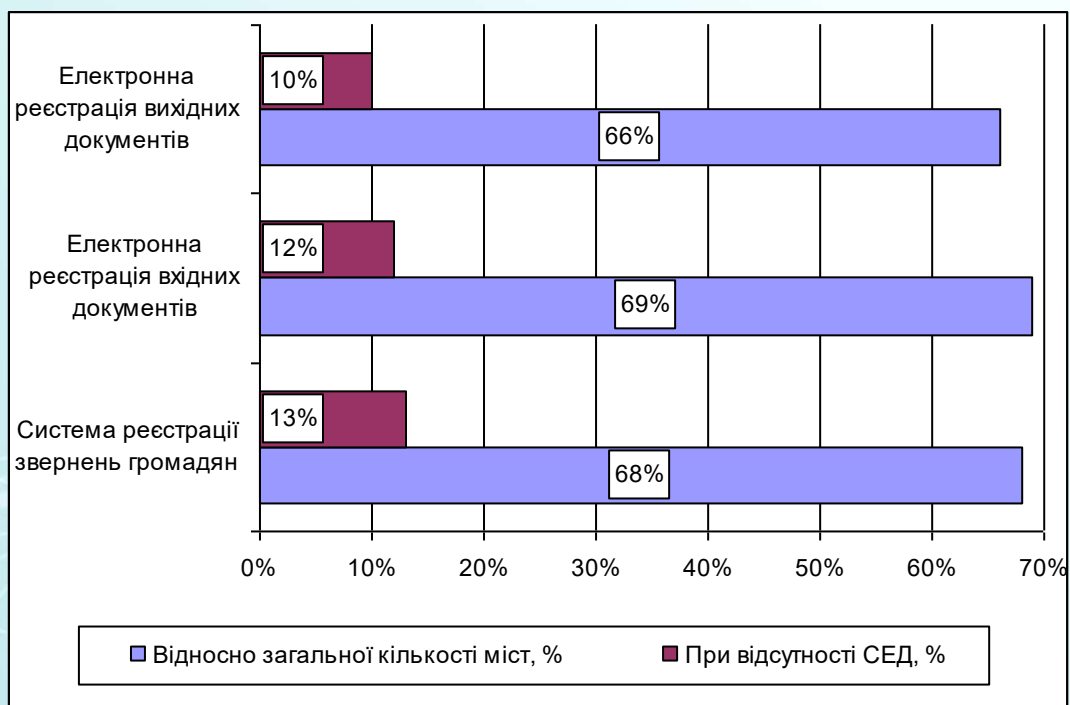


Рис. 5.5. Рівень впровадження електронної реєстрації звернень громадян, вхідної та вихідної документації в ОМС станом на кінець 2017 р.

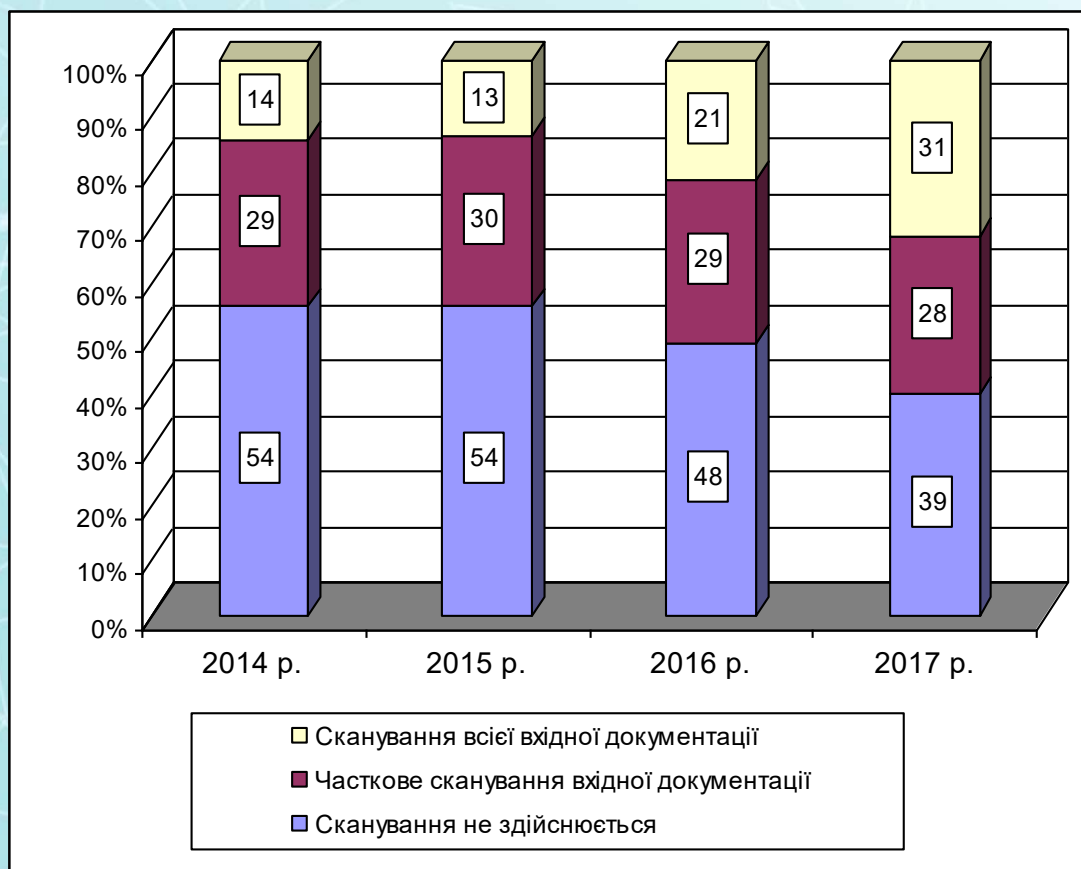


Рис. 5.6. Динаміка змін кількості міських рад у яких забезпечено сканування вхідної документації у 2014–2017 рр.

Очевидно, що рівень сканування вхідних документів у значній мірі впливає на можливість формування електронного архіву ОМС. Цього року цей показник є вищим ніж у попередні роки (Рис. 5.7).

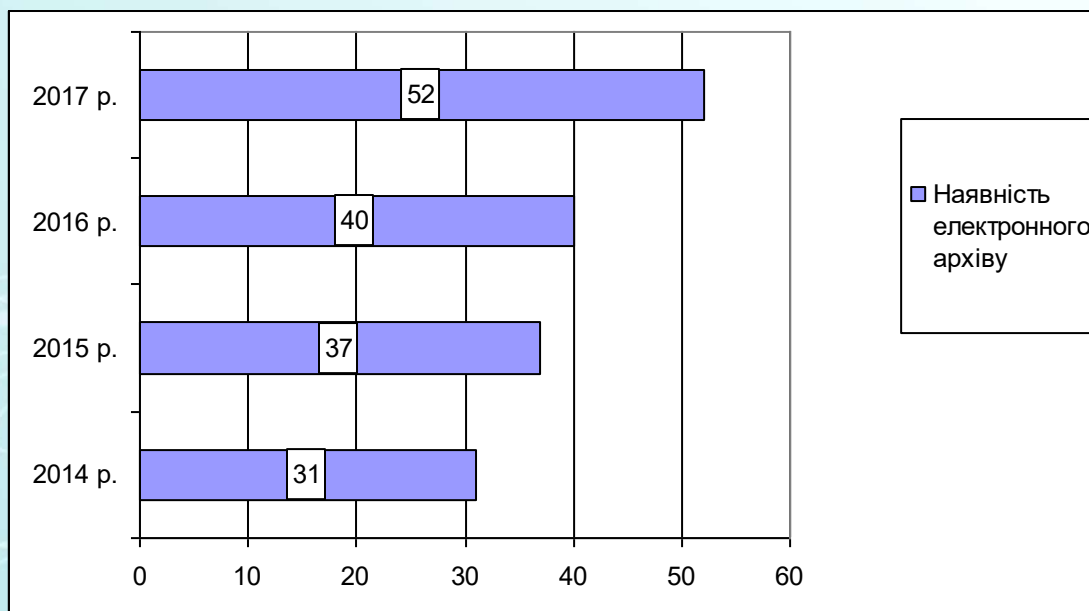


Рис. 5.7. Динаміка змін кількості міських рад у яких створено електронний архів документів у 2014–2017 рр.

Ще одним важливим кроком до створення повнофункціональної системи електронного документообігу є запровадження електронного цифрового підпису. Цього року значно зросла кількість міст, які зазначили, що здійснюють обмін електронними документами з державними органами влади за допомогою СЕД. Проте значна кількість респондентів (13 міських рад) з цією метою використовують не власну СЕД, а Систему електронної взаємодії органів виконавчої влади. У декількох містах використовують автоматизовані системи обласних державних адміністрацій та електронну пошту.

Кількість міст, які практикують обмін документами з іншими органами влади з використанням цифрового підпису в порівнянні з минулим роком залишилася без змін (25 міст). Але варто зазначити, що в основному, ЕЦП використовується лише для передачі фінансової та бухгалтерської звітності. Лише деякі респонденти зазначили про використання ЕЦП при обміні документами з обласними державними адміністраціями.

Відповідаючи на питання щодо кількості співробітників міських рад у яких наявні ЕЦП, майже половина з них (46) вказали про 100% наявність (у 2016 таких міських рад було – 26 , у 2015 – 1, у 2016 -3). У відповідях 31-ї міської ради зазначено, що лише у частини її співробітників наявні ЕЦП (у 2016р. до цієї групи належало 37 міських рад, у 2015 р. - 20, у 2014 р. – 27). Про те, дуже часто ЕЦП використовують лише для подачі декларацій про доходи та майно державних посадових осіб. Але варто зазначити, що наявні певні позитивні практики використання ЕЦП у системах електронного документообігу. Також у ряді міських рад наявні нормативно-правові акти які регламентують використання ЕЦП у СЕД.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Для ілюстрації цього можна навести практику використання ЕЦП в Чернівецькій міській раді. Відповідно до розпорядження міського голови “Про порядок застосування електронного цифрового підпису в Чернівецькій міській раді” від 28.04.2015 № 177-р електронний документообіг здійснюється з використанням всіма його суб'єктами послуг одного акредитованого центру сертифікації ключів (АЦСК ІДД Міндоходів). Також цим розпорядженням передбачається необхідність обов'язкового використання направлено шифрування електронних документів що містять конфіденційну інформацію.

Чернівецька міська рада не застосовує ЕЦП:

- для складання електронних документів, які не можуть бути оригіналами у випадках, передбачених законодавством (наприклад, номерні бланки тощо);
- для складання електронних документів, які згідно із законодавством можуть бути створені лише в одному оригінальному примірнику;
- для вчинення правочинів на суму, що перевищує 1 млн гривень.

У ряді областей ініціатором запровадження ЕЦП в органах місцевого самоврядування виступили обласні державні адміністрації. Зокрема, розпорядженням голови Чернігівської обласної державної адміністрації від 12 червня 2014 року №328 було затверджено Порядок застосування електронного цифрового підпису в обласній державній адміністрації а також зобов'язано міських голів Чернігова, Ніжина, Прилук та Новгород-Сіверського забезпечення його дотримання. Перевагами такого централізованого підходу є те, що електронний документообіг здійснюється з використанням всіма його суб'єктами послуг одного акредитованого центру сертифікації ключів (АЦСК ІДД Міндоходів).

Важливою умовою безпечного функціонування СЕД є розмежування прав доступу для різних категорій користувачів системи та запровадження персональних паролів. Даний функціонал наявний більше ніж у 90% міст, в яких функціонує система електронного документообігу (Табл. 5.2).

Таблиця 5.2.

Характеристика системи внутрішнього електронного документообігу ОМС

Функціонування СЕД	Кількість ОМС, де інструмент:	
	наявний	відсутній
Наявність СЕД в ОМС	58	40
Наявність у кожного працівника, який працює в системі СЕД особистого пароля	58	40
Наявність розподіленого доступу користувачів до СЕД	53	45
Наявність системи реєстрації звернень громадян	67	31
Наявність електронної-реєстрації вхідних документів	68	30
Наявність електронної реєстрації вихідних документів	65	33
Наявність електронного архіву документів ОМС	52	46
Обмін електронними документами з державними органами влади за	33	65

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

допомогою СЕД		
Обмін документів із іншими органами влади з використанням цифрового підпису	25	73
Чи проводиться в ОМС робота з персоналом щодо використання СЕД	53	45
Чи проводиться перевірка знань персоналу на вміння користуватися СЕД	20	78
Електронне візування нормативних документів міської ради в СЕД	17	81
Інтеграція СЕД з мобільними пристроями	16	82
Якщо СЕД не існує, то чи планується її впровадження у майбутньому	31	67
Якщо СЕД існує, то чи планується її вдосконалення	20	78
Наявність додаткових функцій СЕД	15	83
Наявність нормативно-правових актів, які регламентують запровадження та функціонування СЕД	40	58

Функціонування СЕД	Кількість ОМС, де інструмент:		
	використ. повністю	використ. частково	відсутній
Чи встановлена система електронного документообігу в усіх підрозділах ОМС	34	29	35
Наявність у кожного працівника ОМС електронного цифрового підпису	46	31	21
Сканування вхідної документації	31	28	39
Підключення до СЕД ОМС комунальних підприємств та закладів міста	3	21	74
Інтеграція СЕД із іншими системами (геоінформаційна система, електронна пошта, інші СЕД тощо)	14	9	75

Функціонування СЕД	Кількість ОМС, де інструмент використовують:			
	76 % - 100% працівників	51% - 75% працівників	1% - 50% працівників	0% працівників
Кількість працівників (%), що працюють із СЕД	15	13	35	35

Ще однією істотною характеристикою СЕД є ступінь інтеграції до неї як внутрішніх, так і зовнішніх користувачів. Про внутрішніх користувачів можна говорити з погляду двох параметрів. По-перше, йдеться про наявність доступу до цієї системи структурних підрозділів. По-друге, важливим є відсоток працівників органу влади, які безпосередньо працюють в системі.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

У 34-х міських радах СЕД встановлена в усіх структурних підрозділах. У 2016 та 2015 роках цей показник був у два рази меншим, а в 2014 втричі меншим. Також ще у 29-ти міських радах до СЕД підключено лише частину структурних підрозділів.

Щодо кількості співробітників, які безпосередньо працюють із системою можна виокремити три групи міських рад. До першої належать 15-ть міських рад, в яких ступінь залучення працівників до роботи із СЕД становить 75–100% (Вінниця, Вознесенськ, Горішні Плавні, Дніпро, Житомир, Івано-Франківськ, Київ, Коломия, Луцьк, Львів, Миргород, Мукачево, Самбір, Славута, Тернопіль). Минулого року до цієї групи входило лише дев'ять міст (Рис. 5.8).

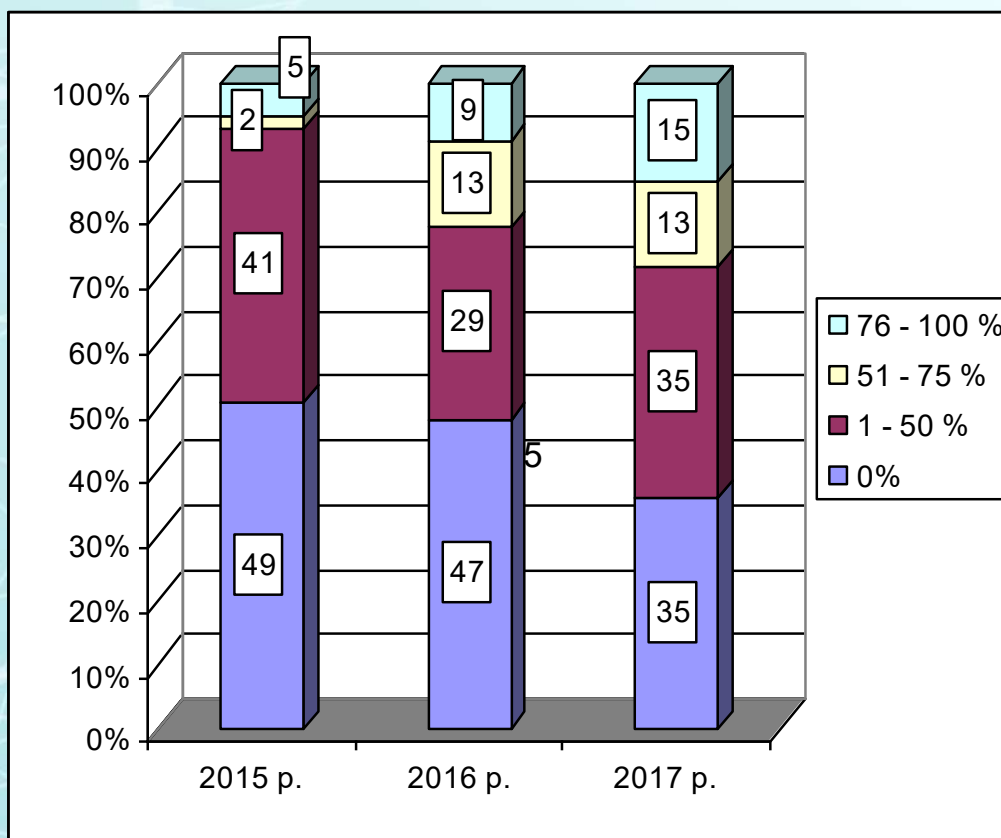


Рис. 5.8. Динаміка зміни залученості працівників до роботи в системах електронного документообігу у міських радах протягом 2015–2017 рр.

До другої групи належать 13-ть міських рад. У цій групі кількість співробітників, що працюють із СЕД, коливається в межах 51–75%. До неї належать: Бердянськ, Біла Церква, Боярка, Вараш, Ізюм, Кременчук, Кривий Ріг, Маріуполь, Миколаїв, Одеса, Ужгород, Умань, Харків. Минулого року ця група теж складалася з 13-ти міських рад, проте її склад був дещо інший, оскільки цього року частина міст які належали до цієї групи перемістилося в першу групу, тобто в них відбулося збільшення кількості співробітників, які використовують в своїй роботі систему електронного документообігу.

Найчисельнішою є третя група, до якої входять 35 міських рад. Як правило в цих міських радах до роботи із СЕД залучено до 30% співробітників. До цієї групи також увійшли п'ять міських рад, в яких система електронного документообігу відсутня, але наявні окремі програмні продукти, які використовуються кількома співробітниками загального відділу.

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

Порівнюючи результати цього річного дослідження з результатами 2016 та 2015 років (в 2014 р. дана позиція не оцінювалася) бачимо збільшення кількості міських рад у яких вищий ступінь залученості співробітників до безпосереднього використання систем електронного документообігу.

Одним з напрямків підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування є забезпечення можливості здійснювати погодження (візування) вихідних та опрацювання нормативно-правових документів ОМС безпосередньо в системі електронного документообігу. Але поки що така практика ще не набула значного поширення. На даний час вона реалізована у міських радах 17 міст, серед яких: Біла Церква, Бориспіль, Вінниця, Вознесенськ, Горішні Плавні, Житомир, Ізюм, Київ, Маріуполь, Мелітополь, Нікополь, Нова Каховка, Одеса, Слов'янськ, Ужгород, Умань, Херсон.

Перспективним напрямом підвищення ефективності роботи міської ради є під'єднання до СЕД комунальних підприємств і закладів міста. Проте значення цього показника є найнижчим. Усі комунальні підприємства міста підключено до СЕД у 6-ти міських радах. В інших 6-ти міських радах до СЕД приєднано лише частину таких закладів. У багатьох містах цей процес заплановано на найближче майбутнє.

Одна з основних вимог сьогодення – інтеграція внутрішніх інформаційно-аналітичних систем з іншими системами. Певних успіхів у цьому напрямі досягли 20 міських рад, серед яких у 10-ти така можливість реалізована з двома і більше інформаційними системами. Так, із електронною поштою СЕД інтегрована в містах Київ, Львів, Вінниця, Запоріжжя, Хмельницький, Чернівці, Луцьк, Нікополь, Кропивницький (Кіровоград), Бердянськ, Горішні Плавні (Комсомольськ), Ізюм, Боярка. Із зовнішнім веб-сайтом – СЕД міст Київ, Дніпро, Львів, Вінниця, Івано-Франківськ, Бердянськ. Окрім того, у містах Бердянськ та Ізюм системи електронного документообігу інтегровані з геоінформаційними системами; у Києві – з базами даних системи обліку публічної інформації; у Харкові – із сервісом «Карта звернень громадян до Харківської міської ради»; у Дніпрі та Хмельницькому – з внутрішніми базами даних міських рад; у Вінниці – з внутрішнім порталом, системою смс-інформування, автоматизованою системою призначення субсидій; в Івано-Франківську – з реєстром регуляторних актів, картою елементів благоустрою міста, системою електронних петицій та реєстром договорів міської ради; у Бердянську – із системою смс-інформування громадян; у Кременчуці – з місцевою метеостанцією.

Окрім того, у 8-ми містах (Дніпро, Вінниця, Чернівці, Рівне, Івано-Франківськ, Нікополь, Мукачево, Дрогобич) система електронного документообігу інтегрована з мобільними пристроями.

Запровадження інформаційних технологій у процес розробки та прийняття управлінських рішень вимагає високого рівня освіти персоналу в цій сфері. Відповідно до результатів опитування, підвищення кваліфікації службовців органів місцевого самоврядування з питань електронного урядування та роботи в системі електронного документообігу практикується у 40-ка міських радах. Це може бути групове або індивідуальне навчання у формі лекцій, семінарів, тренінгів, інструктажів, консультацій тощо. Із них 15 міст проводять також періодичну перевірку рівня знань персоналу в роботі з СЕД. Оцінюється рівень засвоєних знань переважно тестуванням.

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

Перспективним напрямком підвищення ефективності роботи міської ради є підключення до СЕД комунальних підприємств та закладів міста. Про те, значення цього показника є найнижчим. Усі комунальні підприємства міста підключено до СЕД у трьох міських радах. У 21 міській раді до системи електронного документообігу підключено лише частину таких закладів. У низці міст підключення комунальних підприємств заплановано на найближчу перспективу.

Однією з ключових вимог сьогодення є інтеграція внутрішніх інформаційно-аналітичних систем з геоінформаційною системою та електронною поштою. Певних успіхів у цьому напрямку досягли 25% міських рад, серед яких у 14-ти така можливість реалізована з двома і більше інформаційними системами.

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

Протягом останнього року більш активніше стала впроваджуватися можливість здійснювати погодження вихідних та опрацювання нормативно-правових документів ОМС безпосередньо у системі електронного документообігу. На сьогодні це реалізовано у 17 міських радах міст: Біла Церква, Бориспіль, Вінниця, Вознесенськ, Горішні Плавні, Житомир, Ізюм, Київ, Маріуполь, Мелітополь, Нікополь, Нова Каховка, Одеса, Слов'янськ, Ужгород, Умань, Херсон. Минулого року до цієї групи входило лише 13 міст, а у 2015 - сім.

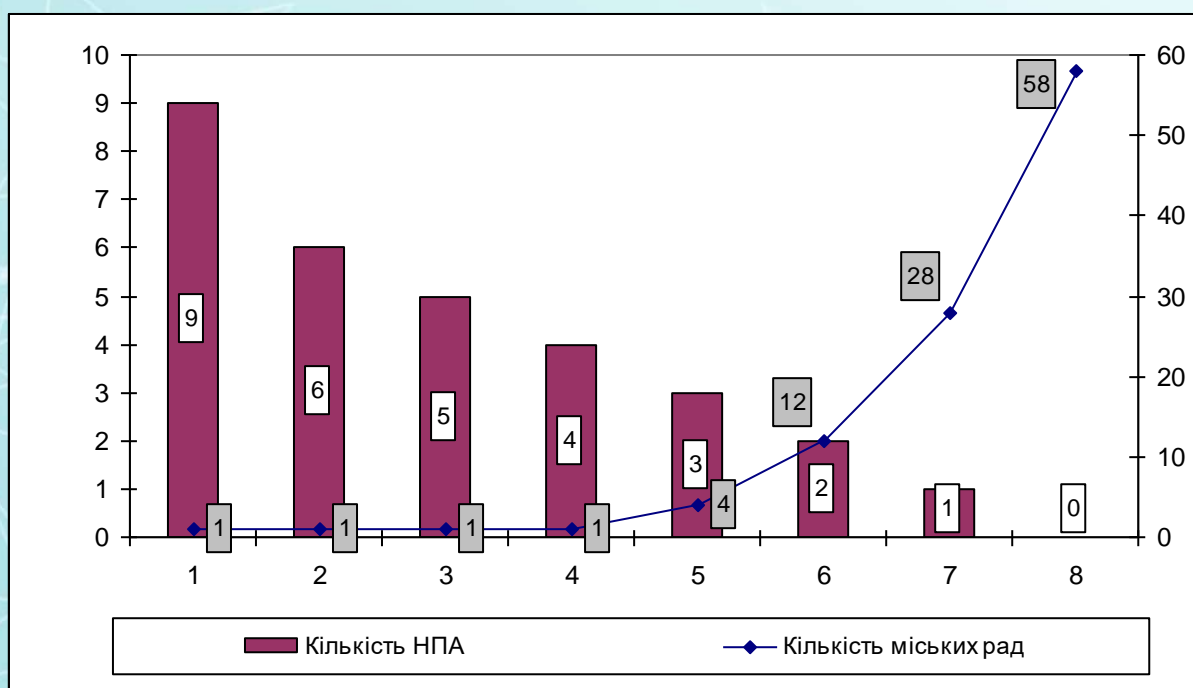


Рис. 5.9. Розподіл кількості міських рад відповідно до кількості прийнятих нормативно-правових документів які регламентують запровадження та функціонування систем електронного документообігу у 2017 р.

Запровадження інформаційних технологій в процес розробки та прийняття управлінських рішень вимагає високого рівня освіти персоналу в цій сфері. Відповідно до результатів опитування, підвищення кваліфікації службовців органів місцевого самоврядування з питань електронного врядування та роботи у системі електронного

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

документообігу проводиться у 54 % міських рад. Із них 20 реалізують різні заходи з метою перевірки знань персоналу на вміння працювати у СЕД. Минулого року до цієї групи належало 41% міських рад, із яких у 15-ти проводилась перевірка знань персоналу щодо роботи у СЕД.

Однією із складових інституційної зрілості органу міського самоврядування щодо розвитку інструментів електронного врядування та систем електронного документообігу є наявність відповідного нормативно-правового забезпечення. НПА, які регламентують питання, пов'язані із запровадженням та функціонуванням систем електронного документообігу прийнято у 41% міських рад. З них у 20 містах є прийнято по два і більше НПА, але у 58 міських радах відсутні НПА в даній сфері. Найбільша кількість таких документів прийнято у міських радах Києва та Вінниці.

Серед нормативно-правових документів, якими регламентується впровадження та функціонування системи електронного документообігу у Київській міській раді можна зазначити наступні:

- рішення Київської міської ради “Про затвердження Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”;
- розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради “Про затвердження порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” у Київській міській раді”, “Про електронні цифрові підписи”;
- розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): “Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі “Єдиний інформаційний простір територіальної громади м. Києва” у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях”; “Про затвердження Регламенту виконавчого органу Київської міської ради”; “Про електронні цифрові підписи”; “Про затвердження технологічної карти погодження проектів розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації”;
- 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;
- рішення виконавчого комітету Вінницької міської ради “Про використання інформаційних технологій у виконавчих органах міської ради”; “Про використання системи електронного документообігу у виконавчих органах міської ради”; “Про регламент виконавчих органів міської ради”; “Про затвердження інструкції з діловодства в апараті міської ради та її виконавчому комітеті, виконавчих органах міської ради”.

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

- регламент виконавчого комітету міської ради;

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

- 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 організацію роботи щодо впровадження електронного документообігу в міській раді; про створення робочої групи з підготовки до впровадження та контролю роботи електронного документообігу; про першочергові заходи організаційного забезпечення роботи СЕД; про затвердження Порядку роботи з електронними документами; про 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: про впровадження системи електронного документообігу; “Електронне відкрите місто”; про підтримку інформаційної сфери; розвитку електронного врядування у виконавчому комітеті міської ради;
- інструкція з діловодства, та низка інших.

Таким чином, проаналізувавши стан впровадження систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування 98 міст України, можна зробити висновок про наявність позитивної тенденції до збільшення кількості міст у яких функціонують СЕД, хоча загальний рівень запровадження СЕД поки що є достатньо низьким.

СЕД наявна у 59% досліджуваних міст, проте навіть у цих містах система не використовується у 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 співробітників органів місцевого самоврядування з питань електронного врядування та володіння сучасними інформаційними технологіями.

Позитивним є той факт, що у багатьох міських радах є чітка політична воля на реформування та розвиток муніципальних систем електронного врядування та електронного документообігу, а також те, що прихід молодих людей у сферу публічного врядування забезпечить незворотні зміни щодо подальшого поступу в цьому напрямку.

**Рейтинг міст України, що увійшли до вибірки, за загальним показником
категорії «Рівень інформаційного наповнення офіційних
Інтернет-ресурсів міських рад»**

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів	% від максимально можливого
Максимально можливий бал		187	100 %
1	Львів	171	93%
	Київ, Рівне	169	92%
2	Кам'янське	165	90%
	Вінниця, Суми	163	89%
3	Одеса	161	88%
	Бахмут, Івано-Франківськ, Миколаїв	160	87%
4	Дрогобич	159	86%
5	Житомир	157	85%
6	Вараш, Херсон	155	84%
7	Луцьк	151	82%
8	Ніжин, Павлоград, Тернопіль	150	82%
9	Бровари, Кропивницький, Хмельницький	149	81%
10	Ужгород	146	79%
11	Миргород, Ромни, Слов'янськ, Харків	143	78%
12	Каховка, Кременчук, Чернівці	142	77%
13	Кам'янець-Подільський	141	77%
14	Нікополь	140	76%
15	Мукачево	139	76%
16	Ірпінь, Краматорськ, Рубіжне, Северодонецьк	138	75%
17	Олександрія, Охтирка, Чернігів	137	74%
18	Фастів	136	74%
19	Енергодар	135	73%
20	Дніпро, Черкаси	134	73%
21	Коломия, Южноукраїнськ	132	72%

ГО “Подільська агенція регіонального розвитку

22	Володимир-Волинський, Конотоп, Умань, Шостка	130	71%
23	Ізюм	129	70%
24	Полтава	128	70%
25	Кривий Ріг, Марганець	127	69%
26	Чорноморськ	126	68%
27	Дружківка, Запоріжжя	125	68%
28	Жмеринка, Ізмаїл	124	67%
29	Вознесенськ, Горішні Плавні, Сміла, Старокостянтинів	123	67%
30	Бердянськ, Дубно	122	66%
31	Лисичанськ, Лозова, Мелітополь	119	65%
32	Біла Церква	118	64%
33	Нововолинськ	117	64%
34	Нетішин	116	63%
35	Новоград-Волинський, Славута	115	63%
36	Васильків	114	62%
37	Жовті Води, Покровськ	112	61%
38	Калуш, Мирноград	111	60%
39	Бердичів, Бориспіль, Маріуполь, Покров, Прилуки	110	60%
40	Лубни	109	59%
41	Червоноград	108	59%
42	Коростень	107	58%
43	Боярка	105	57%
44	Білгород-Дністровський	104	57%
45	Первомайськ, Подільськ	103	56%
46	Самбір, Шепетівка	99	54%
47	Вишневе, Ковель, Нова Каховка, Новомосковськ	98	53%
48	Костянтинівка	92	50%
49	Стрий	87	47%
50	Світловодськ	68	37%

Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками
підкатегорії «Інформація щодо діяльності ОМС»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
Максимально можливий бал		110
1	Львів	110
	Рівне	106
2	Одеса	104
	Київ	103
3	Вінниця, Кам'янське	101
	Бахмут, Дрогобич, Івано-Франківськ	100
4	Житомир, Суми	99
5	Миколаїв, Миргород	98
6	Луцьк	96
7	Вараш, Слов'янськ,	94
8	Павлоград	93
9	Коломия, Мукачево, Ніжин, Херсон	92
10	Кам'янець-Подільський, Тернопіль	91
11	Бровари, Хмельницький	90
12	Каховка, Кропивницький, Ромни, Ужгород, Чернівці	89
13	Нікополь, Рубіжне	88
14	Охтирка, Фастів, Чернігів	86
15	Ізюм, Ірпінь, Харків	84
16	Шостка	83
17	Конотоп, Краматорськ, Черкаси	82
18	Ізмаїл, Северодонецьк	81
19	Володимир-Волинський, Дружківка, Олександрія	80
20	Горішні Плавні, Кременчук, Славута	79
21	Южноукраїнськ	78
22	Біла Церква, Дніпро, Жмеринка, Покровськ, Полтава	77

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

23	Бердянськ, Марганець	76
24	Вознесенськ, Енергодар, Лисичанськ, Чорноморськ	75
25	Бориспіль, Мелітополь, Нововолинськ	74
26	Дубно, Запоріжжя, Нетішин, Умань	73
27	Васильків, Кривий Ріг, Лозова, Сміла	72
28	Новоград-Волинський, Старокостянтинів	71
29	Маріуполь	70
30	Боярка, Мирноград, Покров	69
31	Бердичів, Калу	68
32	Червоноград	66
33	Коростень, Нова Каховка	65
34	Ковель, Прилуки	63
35	Білгород-Дністровський, Лубни, Первомайськ, Подільськ	62
36	Самбір	60
37	Жовті Води, Шепетівка	57
38	Костянтинівка, Новомосковськ	55
39	Вишневе, Стрий	54
40	Світловодськ	40

Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
	Максимально можливий бал	7
1	Бахмут, Бердичів, Бердянськ, Біла Церква, Бровари, Васильків, Вишневе, Вінниця, Вознесенськ, Дніпро, Дрогобич, Дубно, Енергодар, Житомир, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Ізмаїл, Ізюм, Ірпінь, Калуш, Кам'янець-Подільський, Кам'янське, Каховка, Київ, Коломия, Конотоп, Краматорськ, Кременчук, Кривий Ріг, Кропивницький, Лозова, Луцьк, Львів, Марганець, Маріуполь, Миколаїв, Миргород, Мукачево, Нетішин, Ніжин, Нікополь, Новоград-Волинський, Новомосковськ, Одеса, Олександрія, Павлоград, Полтава, Прилуки, Рівне, Ромни, Рубіжне, Сєверодонецьк, Славута, Слов'янськ, Суми, Тернопіль, Ужгород, Умань, Харків, Херсон, Хмельницький, Червоноград, Черкаси, Чернівці, Чернігів, Чорноморськ, Шепетівка, Шостка, Южноукраїнськ	7
2	Білгород-Дністровський, Бориспіль, Боярка, Вараш, Володимир-Волинський, Горішні Плавні, Дружківка, Жмеринка, Жовті Води, Ковель, Коростень, Костянтинівка, Лисичанськ, Лубни, Мирноград, Нова Каховка, Нововолинськ, Охтирка, Первомайськ, Покров, Покровськ, Самбір, Світловодськ, Сміла, Старокостянтинів, Стрий, Фастів	6
3	Мелітополь, Подільськ	5

Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії «Рекомендовані до розміщення документи»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
Максимально можливий бал		59
1	Рівне	53
	Київ, Кременчук, Суми, Херсон	52
2	Кам'янське, Бахмут, Вараш, Львів	51
3	Вінниця, Энергодар	49
4	Бровари, Івано-Франківськ, Миколаїв, Ніжин	48
5	Дрогобич, Житомир, Кропивницький, Павлоград, Сєверодонецьк	47
6	Жовті Води, Олександрія, Тернопіль, Ужгород, Умань, Хмельницький	46
7	Дніпро, Краматорськ, Одеса, Ромни, Харків	45
8	Ірпінь, Луцьк	44
9	Кривий Ріг, Охтирка, Старокостянтинів, Черкаси, Чернівці, Южноукраїнськ	42
10	Каховка, Сміла	41
11	Володимир-Волинський, Дубно, Запоріжжя, Марганець, Нікополь, Полтава, Фастів, Чернігів	40
12	Жмеринка, Рубіжне, Слов'янськ, Чорноморськ	39
13	Кам'янець-Подільський, Мелітополь	38
14	Вознесенськ, Конотоп, Лубни, Прилуки	37
15	Дружківка, Лозова	36
16	Горішні Плавні, Лисичанськ, Новоград-Волинський, Шостка	35
17	Бердянськ, Миргород, Мукачево, Нововолинськ	34
18	Ізюм, Подільськ, Червоноград	33
19	Біла Церква, Білгород-Дністровський, Васильків, Вишневе, Ізмаїл, Калуш, Коростень, Мирноград, Нетішин, Новомосковськ	32
20	Бердичів, Первомайськ, Покров, Шепетівка	31
21	Коломия, Самбір	29

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

22	Костянтинівка	28
23	Бориспіль, Маріуполь	27
24	Боярка, Ковель, Покровськ	26
25	Нова Каховка, Славута	25
26	Стрий	23
27	Світловодськ	20



Рейтинг веб-сайтів міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії

«Зручність користування веб-сайтом»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
Максимально можливий бал		8
1	Київ, Миколаїв, Харків	7
2	Вінниця, Кам'янське, Кривий Ріг, Кропивницький, Маріуполь, Мукачево, Тернопіль, Хмельницький	6
3	Бердянськ, Вараш, Вишневе, Дніпро, Дрогобич, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Ізюм, Кам'янець-Подільський, Каховка, Нікополь, Одеса, Суми, Чорноморськ, Шостка, Южноукраїнськ	5
4	Бердичів, Білгород-Дністровський, Боярка, Бровари, Вознесенськ, Володимир-Волинський, Энергодар, Житомир, Ізмаїл, Калуш, Коломия, Конотоп, Коростень, Краматорськ, Кременчук, Лозова, Лубни, Луцьк, Львів, Марганець, Миргород, Мирноград, Нетішин, Новомосковськ, Олександрія, Первомайськ, Покров, Полтава, Рубіжне, Самбір, Славута, Сміла, Старокостянтинів, Стрий, Ужгород, Умань, Фастів, Херсон, Чернівці, Чернігів, Шепетівка	4
5	Бахмут, Бориспіль, Васильків, Горішні Плавні, Дружківка, Жовті Води, Ірпінь, Ковель, Костянтинівка, Лисичанськ, Ніжин, Нововолинськ, Охтирка, Павлоград, Подільськ, Покровськ, Прилуки, Рівне, Северодонецьк, Слов'янськ, Черкаси	3
6	Біла Церква, Дубно, Жмеринка, Мелітополь, Нова Каховка, Новоград-Волинський, Ромни, Світловодськ, Червоноград	2

Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Ступінь впровадження інструментів електронної партисипації в органах місцевого самоврядування»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів	% від максимально можливого
	Максимально можливий бал	21	100 %
1	Київ	21	100%
	Львів	20	95%
2	Кропивницький	19	90%
	Бахмут, Вінниця	18	86%
3	Кривий Ріг, Рівне	17	81%
4	Дрогобич, Івано-Франківськ, Краматорськ, Кременчук, Луцьк, Миколаїв, Харків, Хмельницький	16	76%
5	Бердянськ, Вишневе, Житомир, Кам'янське, Слов'янськ, Суми, Тернопіль, Чернівці, Чернігів	15	71%
6	Вараш, Дніпро, Миргород, Одеса	14	67%
7	Васильків, Ірпінь, Каховка, Коростень, Ніжин, Северодонецьк, Ужгород	13	62%
8	Боярка, Бровари	12	57%
9	Біла Церква, Запоріжжя, Коломия, Мукачево, Охтирка, Фастів, Черкаси, Чорноморськ	11	52%
10	Калуш, Конотоп, Нетішин, Старокостянтинів, Умань,	10	48%
11	Горішні Плавні, Дружківка, Жовті Води, Лисичанськ, Нікополь, Нововолинськ, Павлоград, Полтава	9	43%
12	Бердичів, Бориспіль, Володимир-Волинський, Дубно, Енергодар, Жмеринка, Ковель, Покровськ, Самбір, Сміла, Червоноград	8	38%
13	Вознесенськ, Маріуполь, Первомайськ, Прилуки, Ромни, Світловодськ, Стрий, Херсон, Шостка	7	33%
14	Кам'янець-Подільський, Костянтинівка, Рубіжне, Славута	6	29%
15	Ізюм, Лубни, Мелітополь, Мирноград	5	24%
16	Білгород-Дністровський, Лозова, Олександрія, Шепетівка, Южноукраїнськ	4	19%
17	Ізмаїл, Марганець, Новоград-Волинський	3	14%
18	Нова Каховка, Новомосковськ, Покров	2	10%



Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії
«Рівень розвитку інструментів зворотного зв'язку з громадськістю на сайтах ОМС»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
	Максимально можливий бал	9
1	Київ	9
2	Львів, Червоноград	8
3	Вінниця, Кропивницький, Ужгород, Харків	7
4	Бахмут, Вишневе, Дрогобич, Жмеринка, Івано-Франківськ, Луцьк, Миколаїв, Миргород, Рівне, Слов'янськ, Херсон, Хмельницький	6
5	Бердянськ, Бровари, Вараш, Вознесенськ, Горішні Плавні, Кам'янець-Подільський, Каховка, Краматорськ, Кривий Ріг, Маріуполь, Мукачево, Рубіжне, Северодонецьк, Старокостянтинів, Суми, Тернопіль, Умань, Чернівці, Чорноморськ	5
6	Васильків, Володимир-Волинський, Дубно, Житомир, Кам'янське, Ковель, Коростень, Кременчук, Лозова, Мирноград, Нікополь, Одеса, Олександрія, Охтирка, Павлоград, Фастів	4
7	Біла Церква, Дніпро, Ізмаїл, Ізюм, Ірпінь, Калуш, Конотоп, Ніжин, Нововолинськ, Первомайськ, Покровськ, Полтава, Чернігів, Южноукраїнськ	3
8	Бердичів, Бориспіль, Дружківка, Енергодар, Запоріжжя, Коломия, Лисичанськ, Лубни, Марганець, Нова Каховка, Новоград-Волинський, Новомосковськ, Прилуки, Ромни, Славута, Сміла, Стрий, Черкаси, Шостка	2
9	Білгород-Дністровський, Боярка, Костянтинівка, Мелітополь, Нетішин, Подільськ, Покров, Самбір, Світловодськ, Шепетівка,	1
10	Жовті Води	0

Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками під категорії
«Стан впровадження системи електронних петицій на муніципальному рівні»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
	Максимально можливий бал	7
1	Бахмут, Бровари, Калуш, Кам'янське, Київ, Краматорськ, Кременчук, Кривий Ріг, Кропивницький, Лисичанськ, Львів, Чернігів	7
2	Бердянськ, Бориспіль, Боярка, Вараш, Вишневе, Вінниця, Дніпро, Дрогобич, Житомир, Івано-Франківськ, Ірпінь, Конотоп, Коростень, Миколаїв, Миргород, Ніжин, Нововолинськ, Рівне, Суми, Харків, Хмельницький, Чорноморськ	6
3	Біла Церква, Васильків, Энергодар, Жовті Води, Каховка, Костянтинівка, Луцьк, Одеса, Павлоград, Покровськ, Ромни, Самбір, Слов'янськ, Сміла, Старокостянтинів, Стрий, Тернопіль, Умань, Чернівці, Шостка	5
4	Горішні Плавні, Запоріжжя, Ковель, Коломия, Нетішин, Северодонецьк, Фастів, Черкаси	4
5	Білгород-Дністровський	3
6	Бердичів, Вознесенськ, Дружківка, Дубно, Жмеринка, Ізюм, Охтирка, Світловодськ, Славута, Ужгород	2
7	Володимир-Волинський, Кам'янець-Подільський, Лубни, Марганець, Маріуполь, Мелітополь, Мирноград, Мукачєво, Нікополь, Новоград-Волинський, Первомайськ, Покров, Полтава, Прилуки, Рубіжне, Херсон, Южноукраїнськ	1
8	Ізмаїл, Лозова, Нова Каховка, Новомосковськ, Олександрія, Подільськ, Червоноград, Шепетівка	0

Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками під категорії
«Бюджети громадських ініціатив / партисипативний бюджет»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
	Максимально можливий бал	5
1	Бахмут, Боярка, Вінниця, Дніпро, Дружківка, Житомир, Запоріжжя, Київ, Коломия, Кременчук, Кривий Ріг, Кропивницький, Луцьк, Львів, Мукачево, Нетішин, Одеса, Охтирка, Полтава, Рівне, Тернопіль, Черкаси, Чернівці, Чернігів	5
2	Бердичів, Бердянськ, Васильків, Дрогобич, Жовті Води, Івано-Франківськ, Ірпінь, Кам'янське, Краматорськ, Миколаїв, Ніжин, Нікополь, Прилуки, Світловодськ, Северодонецьк, Слов'янськ, Суми, Ужгород, Хмельницький	4
3	Біла Церква, Вараш, Вишневе, Володимир-Волинський, Каховка, Коростень, Мелітополь, Первомайськ, Фастів, Харків, Шепетівка	3
4	Дубно, Лубни, Миргород, Самбір, Славута	2
5	Енергодар, Конотоп, Маріуполь, Сміла	1
6	Білгород-Дністровський, Бориспіль, Бровари, Вознесенськ, Горішні Плавні, Жмеринка, Ізмаїл, Ізюм, Калуш, Кам'янець-Подільський, Ковель, Костянтинівка, Лисичанськ, Лозова, Марганець, Мирноград, Нова Каховка, Нововолинськ, Новоград-Волинський, Новомосковськ, Олександрія, Павлоград, Подільськ, Покров, Покровськ, Ромни, Рубіжне, Старокостянтинів, Стрий, Умань, Херсон, Червоноград, Чорноморськ, Шостка, Южноукраїнськ	0

Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії «Рівень доступу до інформації, що знаходиться у розпорядженні органів місцевого самоврядування»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів	% від максимального можливого
Максимально можливий бал		35	100 %
1	Дніпро	34	97%
	Київ	33	94%
2	Вінниця, Львів, Тернопіль	32	91%
3	Бахмут, Кропивницький, Слов'янськ	31	89%
	Луцьк	30	86%
4	Дубно, Кривий Ріг, Ужгород, Южноукраїнськ	28	80%
5	Бердянськ, Васильків, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Коломия, Краматорськ, Одеса, Полтава, Рівне, Старокостянтинів	27	77%
6	Кременчук	25	71%
7	Бориспіль, Володимир-Волинський, Енергодар, Костянтинівка, Лисичанськ, Покровськ, Харків, Чернівці	24	69%
8	Дрогобич	22	63%
9	Боярка, Дружківка, Калуш, Каховка, Лубни, Маріуполь, Мелітополь, Миколаїв, Миргород, Мирноград, Нетішин, Нікополь, Нова Каховка, Ромни, Северодонецьк, Херсон, Чернігів, Чорноморськ, Шостка	21	60%
10	Бердичів, Білгород-Дністровський, Бровари, Вараш, Горішні Плавні, Житомир, Ізюм, Кам'янець-Подільський, Ковель, Новомосковськ, Павлоград, Прилуки, Сміла, Суми, Умань, Фастів, Черкаси,	18	51%
11	Жмеринка, Ізмаїл, Ірпінь, Кам'янське, Конотоп, Коростень, Лозова, Новоград-Волинський, Охтирка, Первомайськ, Рубіжне, Світловодськ, Червоноград, Шепетівка	15	43%
12	Хмельницький	13	37%
13	Вознесенськ, Марганець, Мукачево, Нововолинськ, Олександрія, Покров, Славута	12	34%

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

14	Ніжин, Подільськ, Стрий	9	26%
15	Біла Церква, Самбір	6	17%
16	Вишневе	3	9%
17	Жовті Води	0	0%



Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії
«Рівень доступу до публічної інформації органів місцевого самоврядування»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
Максимально можливий бал		18
1	Бахмут, Бердичів, Бориспіль, Боярка, Вараш, Васильків, Вінниця, Володимир-Волинський, Горішні Плавні, Дніпро, Дружківка, Дубно, Енергодар, Калуш, Кам'янець-Подільський, Каховка, Київ, Костянтинівка, Кривий Ріг, Кропивницький, Лубни, Луцьк, Львів, Маріуполь, Мелітополь, Миколаїв, Миргород, Мирноград, Нетішин, Нікополь, Новомосковськ, Одеса, Павлоград, Покровськ, Прилуки, Рівне, Ромни, Северодонецьк, Слов'янськ, Сміла, Старокостянтинів, Тернопіль, Умань, Херсон, Черкаси, Чернівці, Чернігів, Чорноморськ, Шостка, Южноукраїнськ	18
2	Бердянськ, Білгород-Дністровський, Бровари, Житомир, Жмеринка, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Ізюм, Кам'янське, Коломия, Конотоп, Краматорськ, Кременчук, Лисичанськ, Лозова, Охтирка, Первомайськ, Полтава, Рубіжне, Світловодськ, Суми, Ужгород, Фастів, Харків, Червоноград, Шепетівка	15
3	Ізмаїл, Ковель, Коростень, Марганець, Мукачево, Нововолинськ, Новоград-Волинський, Олександрія, Покров, Хмельницький	12
4	Дрогобич, Нова Каховка, Подільськ, Славута	9
5	Біла Церква, Ірпінь, Ніжин, Стрий	6
6	Вишневе, Вознесенськ, Самбір	3
7	Жовті Води	0

Рейтинг органів самоврядування міст, що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії

«Рівень розвитку відкритих даних в містах України»

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
Максимально можливий бал		17
9	Дніпро	16
	Київ	15
10	Вінниця, Львів, Тернопіль	14
11	Бахмут, Дрогобич, Кропивницький, Слов'янськ, Ужгород	13
12	Бердянськ, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Коломия, Краматорськ, Луцьк, Нова Каховка, Полтава	12
13	Дубно, Кременчук, Кривий Ріг, Южноукраїнськ	10
14	Васильків, Вознесенськ, Ірпінь, Лисичанськ, Одеса, Рівне, Старокостянтинів, Харків	9
15	Бориспіль, Володимир-Волинський, Енергодар, Ковель, Костянтинівка, Покровськ, Чернівці	6
16	Білгород-Дністровський, Боярка, Бровари, Дружківка, Житомир, Ізмаїл, Ізюм, Калуш, Каховка, Коростень, Лубни, Маріуполь, Мелітополь, Миколаїв, Миргород, Мирноград, Нетішин, Ніжин, Нікополь, Новоград-Волинський, Ромни, Самбір, Северодонецьк, Славута, Стрий, Суми, Фастів, Херсон, Чернігів, Чорноморськ, Шостка	3
17	Хмельницький	1
18	Бердичів, Біла Церква, Вараш, Вишневе, Горішні Плавні, Жмеринка, Жовті Води, Кам'янець-Подільський, Кам'янське, Конотоп, Лозова, Марганець, Мукачево, Нововолинськ, Новомосковськ, Олександрія, Охтирка, Павлоград, Первомайськ, Подільськ, Покров, Прилуки, Рубіжне, Світловодськ, Сміла, Умань, Червоноград, Черкаси, Шепетівка	0

**Рейтинг органів місцевого самоврядування міст,
що увійшли до вибірки, за загальним показником категорії
«Рівень організації сервісної діяльності ОМС»**

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів	% від максимально можливого
Максимально можливий бал			100 %
1	Харків	45	100%
2	Вінниця, Івано-Франківськ, Київ, Рівне, Тернопіль, Чернігів	44	98%
3	Кременчук, Маріуполь, Мелітополь	43	96%
4	Дніпро, Дружківка, Кривий Ріг	42	93%
5	Бердянськ, Володимир-Волинський, Запоріжжя, Львів, Олександрія	41	91%
6	Кам'янець-Подільський, Лисичанськ, Нікополь, Покровськ, Суми	40	89%
7	Бахмут, Каховка, Кропивницький, Одеса, Полтава, Рубіжне, Сміла, Ужгород, Хмельницький	39	87%
8	Житомир, Мирноград	38	84%
9	Білгород-Дністровський, Бориспіль, Бровари, Ковель, Луцьк, Ромни, Сєверодонецьк, Славута, Умань, Фастів, Черкаси	37	82%
10	Бердичів, Енергодар, Кам'янське, Миргород, Ніжин, Нововолинськ, Новомосковськ, Старокостянтинів, Херсон	36	80%
11	Краматорськ, Лозова, Мукачєво, Прилуки, Червоноград,	35	78%
12	Коломия, Нова Каховка, Чорноморськ, Южноукраїнськ	34	76%
13	Біла Церква, Дрогобич, Жмеринка, Ізмаїл, Ірпінь, Коростень, Марганець, Світловодськ, Стрий	33	73%
14	Вараш, Дубно, Жовті Води, Конотоп, Миколаїв, Шостка	32	71%
15	Костянтинівка, Нетішин, Первомайськ, Самбір	31	69%
16	Охтирка, Павлоград	30	67%
17	Васильків, Лубни, Чернівці	29	64%

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

18	Боярка, Вишневе, Горішні Плавні	28	62%
19	Новоград-Волинський, Покров	27	60%
20	Ізюм, Слов'янськ	26	58%
21	Шепетівка	25	56%
22	Подільськ	24	53%
23	Вознесенськ	23	51%
24	Калуш	22	49%

**Рейтинг органів місцевого самоврядування міст,
що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії
«Рівень доступу до інформації про адмінпослуги на сайтах міських рад»**

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
	Максимально можливий бал	28
8	Вінниця, Володимир-Волинський, Івано-Франківськ, Кам'янець-Подільський, Київ, Львів, Рівне, Тернопіль, Харків	28
9	Бердянськ, Дніпро, Дружківка, Енергодар, Запоріжжя, Кременчук, Кривий Ріг, Маріуполь. Мелітополь. Одеса, Чернігів	27
10	Бахмут, Жмеринка, Конотоп, Мукачево, Нікополь, Новомосковськ, Олександрія, Павлоград, Покровськ, Полтава, Славута, Сміла, Ужгород, Умань, Хмельницький, Червоноград	26
11	Бердичів, Біла Церква, Білгород-Дністровський, Бориспіль, Бровари, Вараш, Житомир, Ізмаїл, Каховка, Ковель, Коломия, Коростень, Кропивницький, Лисичанськ, Лозова, Марганець, Миргород, Мирноград, Ніжин, Нова Каховка, Нововолинськ, Прилуки, Ромни, Рубіжне, Сєверодонецьк, Слов'янськ, Старокостянтинів, Стрий, Суми, Фастів, Херсон, Черкаси, Чорноморськ	25
12	Краматорськ, Шостка	24
13	Васильків	23
14	Дубно, Жовті Води, Костянтинівка, Охтирка	22
15	Дрогобич, Луцьк, Самбір, Світловодськ	21
16	Кам'янське, Миколаїв, Южноукраїнськ	20
17	Боярка, Горішні Плавні, Ірпінь, Лубни, Новоград-Волинський, Первомайськ	19
18	Вишневе	17
19	Вознесенськ, Ізюм, Нетішин, Покров, Шепетівка	16
20	Чернівці	14
21	Подільськ	13
22	Калуш	12

**Рейтинг органів місцевого самоврядування міст,
що увійшли до вибірки, за показниками підкатегорії
«Рівень організації надання адміністративних послуг»**

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів
	Максимально можливий бал	17
1	Харків, Чернігів	17
2	Вінниця, Івано-Франківськ, Кам'янське, Київ, Кременчук, Луцьк, Маріуполь, Мелітополь, Рівне, Тернопіль	16
3	Дніпро, Дружківка, Кривий Ріг, Лисичанськ, Нетішин, Олександрія, Суми, Чернівці	15
4	Бердянськ, Запоріжжя, Ірпінь, Каховка, Кропивницький, Нікополь, Покровськ, Рубіжне, Южноукраїнськ	14
5	Бахмут, Володимир-Волинськ, Житомир, Львів, Мирноград, Полтава, Сміла, Ужгород, Хмельницький	13
6	Білгород-Дністровський, Бориспіль, Бровари, Дрогобич, Кам'янець-Подільський, Ковель, Миколаїв, Одеса, Первомайськ, Ромни, Світловодськ, Северодонецьк, Фастів, Черкаси	12
7	Бердичів, Вишневе, Краматорськ, Миргород, Ніжин, Нововолинськ, Подільськ, Покров, Славута, Старокостянтинів, Умань, Херсон	11
8	Дубно, Жовті Води, Ізюм, Калуш, Лозова, Лубни, Новомосковськ, Прилуки, Самбір	10
9	Боярка, Горішні Плавні, Енергодар, Коломия, Костянтинівка, Мукачєво, Нова Каховка, Червоноград, Чорноморськ, Шепетівка	9
10	Біла Церква, Ізмаїл, Коростень, Марганець, Новоград-Волинський, Охтирка, Стрий, Шостка	8
11	Вараш, Вознесенськ, Жмеринка	7
12	Васильків, Конотоп	6
13	Павлоград	4
19	Слов'янськ	1

**Рейтинг органів місцевого самоврядування міст, що увійшли до вибірки,
за загальним показником категорії «Ступінь впровадження системи електронного
документообігу в органах місцевого самоврядування»**

Місце у рейтингу	Назва міста	Кількість балів	% від максимально можливого
Максимально можливий бал		28	100%
1.	Вінниця,	26	93%
2.	Івано-Франківськ, Київ, Умань	25	89%
3.	Львів, Одеса	24	86%
4.	Дніпро, Луцьк, Маріуполь, Мукачєво	23	82%
5.	Горішні Плавні, Ізюм, Ужгород	22	79%
6.	Коломия	21	75%
7.	Бердянськ, Миколаїв, Тернопіль, Харків	20	71%
8.	Бориспіль, Вознесенськ, Житомир, Славута	19	68%
9.	Бровари, Мелітополь, Миргород, Самбір,	18	64%
10.	Біла Церква, Кременчук, Нікополь, Рівне, Хмельницький	17	61%
11.	Володимир-Волинський, Дрогобич, Нова Каховка, Слов'янськ	16	57%
12.	Боярка, Дружківка, Енергодар, Покровськ, , Чернівці	15	54%
13.	Дубно, Краматорськ, Кривий Ріг, Павлоград, Херсон	14	50%
14.	Вараш, Ізмаїл, Прилуки	13	46%
15.	Запоріжжя , Кам'янське, Костянтинівка, Суми, Шепетівка	12	43%
16.	Покров, Фастів	10	36%
17.	Васильків, Мирноград, Нововолинськ	9	32%
18.	Ковель, Подільськ, Сміла, Черкаси	8	29%
19.	Камя'нець-Подільський, Полтава, Рубіжне, Червоноград	7	25%
20.	Охтирка, Сєвєродонецьк, Чорноморськ	5	18%
21.	Лозова, Новоград-Волинський, Новомосковськ,	4	14%

ГО "Подільська агенція регіонального розвитку

	Ромни, Староконстантинів		
22.	Бахмут, Бердичів, Жмеринка	3	11%
23.	, Каховка, Кропивницький, Лисичанськ, Нетішин, Олександрія, Стрий, Чернігів	2	7%
24.	Вишневе, Ірпінь, Ніжин, Світловодськ, Шостка	1	4%
25.	Білгород-Дністровський, Жовті Води, Калуш, Конотоп, Коростень, Лубни, Марганець, Первомайськ, Южноукраїнськ	0	0%

