

## СУЧАСНІ ПЕРСПЕКТИВИ ЕЛЕКТРОННОГО УПРАВЛІННЯ МІСТОМ (НА ПРИКЛАДІ м. ХАРКІВ, УКРАЇНА)

**Чупилко О. Ю.**, студент 2 курсу другого рівня вищої освіти факультету  
Комп'ютерної інженерії та управління

**Фесенко Т. Г.**, д-р техн. наук, професор, професор кафедри Електронних  
обчислювальних машин

*Харківський національний університет радіоелектроніки*

Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у роботі органів державного управління та місцевого самоврядування є необхідною складовою підвищення ефективності їх діяльності. За допомогою ІКТ можна поліпшити рівень надання державних та муніципальних послуг, покращити прозорість процедур прийняття рішень та рівень довіри громадян до владних інституцій [1-2]. У фокусі уваги моніторингу електронних муніципальних послуг постає офіційний веб-сайт муніципалітету, де розміщується інформація про міську адміністрацію та онлайн-послуги. У всьому світі муніципалітети постійно вдосконалюють свої офіційні веб-сайти, оскільки вони є основним інтерфейсом з громадянами в парадигмі електронного уряду [3-4]. Шляхом проведення опитування виявляються кращі практик, пов'язані з розробкою контенту, з метою подальшого впровадження для підвищення спроможності електронного врядування.

Для проведення повної оцінки та моніторингу рівня надання муніципалітетом електронних послуг прийнято використовувати методику опитування Рутгерса [5]. Дана методика передбачає дослідження практики електронного врядування шляхом оцінювання 104 заходів за п'ятьма різними категоріальними напрямками електронного врядування. У категорії «Конфіденційність/безпека» аналізується рівень конфіденційності та безпеки на муніципальних веб-сайтах. При цьому увага приділяється двом ключовим питанням: політиці конфіденційності та аутентифікації користувачів. Звертається увага на управлінські заходи, які обмежують доступ до даних та стосуються захисту даних користувачів. Перевіряється використання шифрування при передачі даних, а також використання на веб-сайті цифрового підпису для автентифікації користувачів

Другий компонент оцінки – «зручність використання муніципальних веб-сайтів». Під час оцінки традиційних веб-сторінок, написаних з використанням мови розмітки гіпертексту (HTML), розглядаються такі проблеми, як брендинг та структура (наприклад, незмінний колір, шрифт, графіка та довжина сторінки). Аналіз зручності використання стосується й інструментів пошуку на муніципальних веб-сайтах, щоб визначити, чи доступна допомога при пошуку на веб-сайті.

Третя складова оцінювання стосується «Контенту». Зміст є критично важливою складовою для розробки веб-сайтів. Під час вивчення змісту веб-

сайту розглядається п'ять ключових сфер: доступ до контактної інформації (зокрема, інформації про кожну агенцію, представлену на веб-сайті), публічні документи, доступ для людей з інвалідністю (зокрема для людей із слабким зором), мультимедійні матеріали та інформацію, графік роботи підрозділів.

Важливим аспектом електронного врядування є надання державних послуг в режимі он-лайн. Необхідно визначити які послуги муніципалітет надає містянам (громаді). У цілому усі муніципальні послуги поділяються на: ті, що дозволяють громадянам взаємодіяти з муніципалітетом (форми запити інформації або подання скарг); послуги, що дозволяють користувачам реєструватися в Інтернеті на муніципальні заходи або послуги.

П'ятий компонент оцінювання стосується участі громадян в електронному урядуванні. Інтернет є зручним інструментом, за допомогою якого громадяни можуть взаємодіяти зі своїм урядом. Крім того, взаємодія між владою та громадянами може здійснюватися через низку офіційних каналів, пов'язаних з веб-сайтом (чат, дискусійні форуми, опитування, он-лайніві бюлетені, електронна пошта тощо) та через соціальні медіа (Facebook Twitter, YouTube тощо).

Авторський підхід ґрунтується на адаптації методики опитування Рутгерса для проведення моніторингу веб-сайтів муніципалітетів українських міст. Для першої апробації було обрано офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету. Оцінка здійснювалася за 64 критеріями, для кожного з яких встановлювався ваговий коефіцієнт. При цьому вирішальна роль надається досліднику-експерту, який здійснює скореговане узагальнення їх відповідних числових оцінок, одержаних методами параметричної ідентифікації балансових моделей інклюзивності за критерієм мінімуму суми квадратів відхилень модельних значень доступності та зручності веб-сайту від реальних. Результати кількісної оцінки веб-сайту Харківського муніципалітету представлено на рисунку.

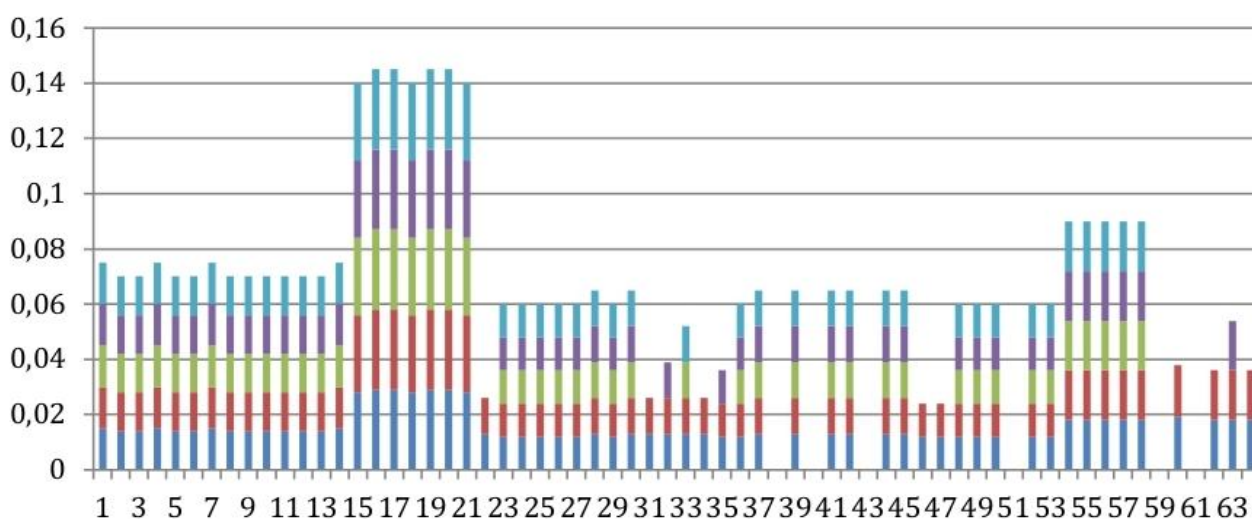


Рисунок. Збалансована по усім групам користувачів оцінка офіційного сайту Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету для кожної вимоги

Слід зазначити, що в контексті «вимог» сайт харківського муніципалітету є зручним для користувачів. Водночас, відмічається недостатній рівень наповнення контентом, зокрема інформації про бюджет міста. Крім того, користувачі вказують на недостатньо розвинуті цифрові сервіси, що забезпечуються муніципалітетом. Якщо розглядати в розрізі груп користувачів, то сайт в цілому доступний і зрозумілий для усіх, оскільки є «версія для слабозорих» та веб-додатки з інформацією про безбар'єрну доступність інфраструктурних об'єктів [6].

У підсумку, запропонований підхід дозволить проводити оцінку системи муніципального управління з точки зору взаємодії з громадою через новітні цифрові сервіси, а також виявляти «слабкі місця» щодо рівня доступності та зручності електронних муніципальних послуг з точки зору користувачів. Подальші наукові пошуки будуть стосуватися проведення детальних контрольних замірів щодо виявлення показників електронної діяльності та її забезпечення.

#### Література:

1. Fesenko T., Fesenko G. E-Readiness evaluation modelling for the monitoring programs E-Government at the national level (for the example of Ukraine). *Eastern-European Journal of Interiorise Technologies*. 2016. Vol. 3(81). P. 28-35. DOI: 10.15587/1729-4061.2016.71606.
2. Fesenko G., Fesenko T. E-Government development strategies in the Eastern Partnership countries. *SOCRATES*. 2017. Vol. 5(1). P. 51-63, DOI: 10.5958/2347-6869.2017.00007.3.
3. Fesenko T., Fesenko G. City-Governance: conceptualizing digital maturity model. *SOCRATES*. 2017. Vol. 5(2). P. 106-122, DOI: 10.5958/2347-6869.2017.00016.4.
4. Fesenko G, Fesenko T., Fesenko H., Shakhov A., Yakunin A., Korzhenko V. Developing e-mature model for municipal project and program management system. *Eastern-European Journal of Interiorise Technologies*. 2021. Vol. 1. № 3 (109). P. 15–28. DOI: 10.15587/1729-4061.2021.225278.
5. Holzer M., Manoharan A. Digital governance in municipalities worldwide (2015–16) : Seventh global e-governance survey: a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world. Rutgers University-Newark: National Center for Public Performance, 2016. 86 p.
6. Fesenko T., Fesenko G., Bibik N. The safe city: developing of GIS tools for gender-oriented monitoring (on the example of Kharkiv city, Ukraine). *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*. 2017. Vol. 3, Issue 2 (87). P. 25–33. DOI: 10.15587/1729-4061.2017.103054.