

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики
Кафедра менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»
галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування»
на тему: **«Інформаційні технології в публічному управлінні
(на прикладі ЦНАП у місті Рівному)»**

Виконав: здобувач першого
(бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування» денної форми навчання
групи ПУА-4
Лапупін О.В.

Керівник: доцент кафедри менеджменту,
кандидат економічних наук
Сяська О.В.

Рівне 2024

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1. Сутність і види інформаційних технологій

1.2. Інформаційні технології, форми їх використання та цифровізація в публічному управлінні

1.3. Нормативно-правове забезпечення впровадження та використання інформаційних технологій у сфері публічного управління

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТА НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

2.1. Загальна характеристика ЦНАП у м. Рівному

2.2. Аналіз системи управління ЦНАП

2.3. Фінансовий аналіз діяльності ЦНАП у місті Рівному

2.4 Аналіз ефективності використання інформаційних технологій та їх вплив на діяльність ЦНАП

2.5. Напрямки розвитку інформаційних технологій в діяльності ЦНАП у місті Рівному

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Сучасний світ з кожним днем все більше використовує цифровізацію на всіх рівнях функціонування суспільства та держави. Основою цього процесу є вдосконалення процесів управлінської діяльності та швидкості обміну інформацією.

Темою цієї роботи виступить зв'язок інформаційних технологій та їх розвиток з Центром надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), прикладів їх використання та перспективи подальшого розвитку та покращення функціонування у теперішньому.

Доволі звичним є те, що ЦНАП знаходиться у зручному для громадян місці, що робить доступ до нього зручним для всіх жителів міста, адже розташований він майже у центрі міста. Більше того, окремі інтегровані офіси розташовані також на території безпосередньо центру міста та його окремих частин, які знаходяться ближче до віддалених районів, що забезпечує надання усього спектру послуг без потреби візити до головної будівлі ЦНАП. З цього випливає перевага у відсутності черг, швидкості роботи інстанцій зі збереженням якості надання послуг усім громадянам. Варто зазначити, що навички користування інтернет-джерелами та засоби масової комунікації можуть бути недоступні певній частині населення, тому послуги також надаються і на місці, розподіляючи чергу на дві частини: талони попереднього запису та черга за живими талонами, від чого усі відвідувачі залишаються задоволеними. Робота у ЦНАП відбувається відкрито, щоб забезпечити транспарентність державних установ.

Інформаційні технології відкривають безліч можливостей у процесі автоматизації процесів, спрощенні рутинних завдань та забезпеченні доступу до необхідної інформації на відстані. Автоматизація таких процесів дає змогу зосередитися на вирішенні стратегічних завдань підприємства та не витратити ресурс на рутину. З точки зору громадян інформаційні технології полегшують вирішення питань пов'язаних з якістю та швидкістю надання послуг, включаючи

в себе такі послуги як: онлайн-сервіси з відкритим доступом до необхідної інформації з відкритих джерел, електронні платформи для звернень громадян без необхідності особистого візиту до підприємства, особисті кабінети громадян, електронні черги та інтегровані офіси, розташовані по території усього міста.

Якісний підхід до облаштування таких сервісів є запорукою якісної комунікації між гілками влади та звичайними громадянами, яка ще 10 років тому була ускладнена низкою перешкод і бар'єрів, що на сьогоднішній день завдяки інформаційним системам майже відсутня і максимально наближена до цілковитої прозорості. Автоматизація дозволяє зосередитися на стратегічних завданнях, не витрачаючи ресурси на рутину. Для громадян це означає підвищення якості та швидкості обслуговування, доступ до онлайн-сервісів, електронних черг та особистих кабінетів, що значно спрощує взаємодію з державними установами.

Інформаційні технології, як явище – це технології та технологічні методи, що надають змогу винаходити та користуватися інноваційними процесами пошуку, передачі, збору, збереження, накопичення інформації та використання необхідних процедур доступу до неї, щоб забезпечити конфіденційність чи навпроти – прозорий доступ до неї, у всіх вищезазначених процесах, відповідно, використовується новітні засоби обчислювальної техніки та надійних засобів накопичення інформації.

Варто також зазначити, що модернізація ЦНАП є також частиною модернізації адміністративної системи країни, що оптимізує та покращує процеси навіть за межами ЦНАП.

Загалом, основною метою існування ЦНАП, виходячи з назви, є надання адміністративних послуг, в які входять: послуги з оформлення документів, такі як паспорти, свідоцтва про народження, водійські посвідчення, тощо; місцеві адміністративні послуги з оформлення місця проживання, оформлення дозволів на будівництво, реєстрація транспортних засобів, договори оформлення нерухомості, тощо; консультаційна підтримка громадян; загальне зменшення обсягу бюрократії на всіх ланках функціонування системи місцевого управління.

Головною **метою** цієї роботи є дослідження впливу інформаційних технологій на роботу центрів надання адміністративних послуг у місті Рівне та їхню роль у полегшенні доступу громадян до державних послуг, оптимізації адміністративних процедур, та підвищенні ефективності публічного управління в цілому. Для досягнення цієї мети будуть використовуватися наступні методи: аналіз поточного стану використання інформаційних технологій у Рівненському ЦНАП, вивчення основних аспектів функціонування ЦНАП та їхньої взаємодії з громадянами, визначення ключових проблем та перешкод у впровадженні інформаційних технологій у ЦНАП, пропозиції щодо покращення цих процесів та надання якості адміністративних послуг.

Відповідно до мети було сформульовано наступні завдання дипломної роботи:

- Розкрити сутність і види інформаційних технологій.
- Розглянути процеси цифровізації у публічному управлінні
- Розглянути нормативно-правове забезпечення що використовується та впроваджується у процеси публічного управління.
- Дослідити приклади надання адміністративних послуг з використанням інформаційних технологій
- Дослідити зарубіжний досвід впровадження інформаційних технологій у процеси надання адміністративних послуг.
- Запропонувати вдосконалення процесів інтеграції та функціонування інформаційних технологій.

Об'єктом дослідження є Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) міста Рівне, який забезпечує надання понад 220 адміністративних послуг, включаючи електронні адміністративні послуги.

Предметом дослідження є вивчення процесів впровадження та використання інформаційних технологій у ЦНАП міста Рівне та їх вдосконалення.

Методами дослідження є: загальноприйняті наукові методи дослідження, згрунтовані на сучасних методах та засадах функціонування публічного управління, дослідження прикладів користування інформаційними технологіями

в Україні та за її кордонами, порівняння нормативно-правових актів, абстрактне уявлення про предмет та об'єкт дослідження, аналіз етапів розвитку сфери інформаційних технологій у державному управлінні, системний аналіз використовувався для визначення можливостей розвитку управлінських послуг, заснованих на інформаційних технологіях.

Використано нормативний підхід; методи аналізу, джерелознавчого пошуку, структурно-функціональний, описовий.

Інформаційна база складена з Законів України, нормативно правових актів, наукових робіт та підручників, наукових праць, спеціалізовані літературні джерела, тематичні літературні джерела. Застосування цифрових технологій у сфері публічного управління України досліджували такі науковці як: Є.П. Бабалик, О.Є. Бухтатий, О.О. Григор, О.В.Карпенко, А.М. Митко, Ф. Ліста, Г. Шмоллера, В. Зомбарта, Т. Веблена, Дж.Коммонса та інших.

Ця робота має на меті сприяти розумінню ролі інформаційних технологій у сучасному публічному управлінні та визначити шляхи їх подальшого розвитку та вдосконалення у наданні адміністративних послуг.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, двох розділів, що включають 8 підрозділів, висновків, списку використаних джерел із 41 найменування і додатків. У тексті дипломної роботи міститься 6 таблиць, 10 рисунків. Загальний обсяг роботи – 86 сторінок.