

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО
СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ
НАРАХУВАННЯ ШЛҀГ**

Виконав: магістрант 3-го курсу, групи 8.2817-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
Л.В. Матюха

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії
та управління,
доцент, к.психол.н., Бойко Г.В.

Рецензент: професор кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, д.філос.н. Глазунов В.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління

Кафедра соціальної філософії та управління

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Матюсі Ларисі Володимирівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг

керівник роботи Бойко Ганна Валентинівна, к.психол.н., доцент.

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 804-с

2. Строк подання студентом роботи 20 лютого 2020 року

3. Вихідні дані до роботи Шаров Ю. П. Інноваційні інструменти публічного адміністрування: європейський контекст. Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління. 2010. № 1. С. 5-9; Мартиненко В. М. Демократичне врядування: проблеми теорії та практики. Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління. Харків. : Вид-во «ДокНаукДержУпр», 2010. № 1. С. 16-22; Василенко І. Можливості і межі використання інноваційних бізнес-технологій в адміністративній реформі. Державна служба. 2010. №2 (64). С. 28-31.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан наукової розробки впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування. 2. Уточнити зміст основних понять дослідження: «інноваційні технології», «публічне адміністрування», «нарахування пільг». 3. Визначити принципи та методи дослідження впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг. 4. Дослідити етапи розвитку системи нарахування пільг. 5. Дати характеристику зарубіжному та вітчизняному досвіду впровадження картки городянина. 6. Охарактеризувати методи та форми з формування навичок користування карткою городянина. 7. Проаналізувати аналіз «Особистого кабінету мешканця Мелітополя»: недоліки та рекомендації щодо удосконалення. 8. Охарактеризувати розробку програми «Особистого кабінету мешканця Запоріжжя» . _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Бойко Г.В. доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Бойко Г.В. доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.06.2019	24.06.2019
Розділ 3	Бойко Г.В. доцент кафедри соціальної філософії та управління	23.09.2019	23.09.2019

7. Дата видачі завдання _____ 29 травня 2019 року _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	виконано
4.	I розділ	Червень 2019	виконано
5.	II розділ	Вересень 2019	виконано
6.	III розділ	Листопад 2019	виконано
7.	Систематизація висновків	Січень 2020	виконано
8.	Нормоконтроль	Лютий 2020	виконано

Студент _____ Л.В. Матюха

Керівник роботи _____ Г.В. Бойко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 82 сторінок, 70 позиції у списку літератури, 1 додатку.

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ПУБЛІЧНЕ АДМІНІСТРУВАННЯ, НАРАХУВАННЯ ПІЛЪГ.

Мета дослідження: полягає в обґрунтуванні доцільності застосування інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пілъг.

Об'єкт дослідження: технології нарахування пілъг мешканцям міста.

Предмет дослідження: інноваційні технології публічного адміністрування нарахуванням пілъг.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, аналогія, опитування, структурно-функціональний.

Новизна дослідження: полягає у тому, що аналізується механізм впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування.

Гіпотеза: впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування дозволяє покращити якість життя людей та здійснити контроль над отриманням пілъг конкретними громадянами.

Висновки: 1. Проаналізовано впровадження картки городянина враховуючи вітчизняний та зарубіжний досвід.

2. Досліджено дієві форми навчання користування картою городянина, зокрема це смарт-освіта, використання інноваційних комп'ютерних технологій та тренінги.

3. Проаналізували сервіс «Особистий кабінет мешканця Мелітополя». Сервіс добре обладнаний веб-сторінками. Розроблений сервіс для платника податків.

4. Створення таких умов для городян міста Запоріжжя, надасть можливість за допомогою мережі Інтернет та додатку «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» за короткі терміни вирішити нагальні питання.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 82 pages, 70 literature sources, 1 annex.

INNOVATIVE TECHNOLOGIES, PUBLIC ADMINISTRATION, ACCRUAL OF PRIVILEGES.

Research purpose is to justify the feasibility of applying innovative technologies to the system of public administration of privileges' accrual.

Research object is the technologies for accruing privileges to city dwellers.

Research subject is the innovative technologies of public administration of privileges' accrual.

Research methods are analysis, synthesis, induction, deduction, analogy, questionnaire, structural and functional.

Research novelty is that the mechanism of innovative technologies introduction to the system of public administration is analyzed.

Research hypothesis is that the innovative technologies introduction into the public administration system can improve the quality of people's life and control the privileges' accrual by specific citizens.

Conclusions: 1. The introduction of the citizen card was analyzed taking into account the domestic and foreign experience.

2. Effective forms of learning to use a citizen's card are studied, including smart education, use of innovative computer technologies and trainings.

3. The service called "Personal office of the resident of Melitopol" was analyzed. The service is well equipped with web pages. Taxpayer service is developed.

4. Creating such conditions for the citizens of Zaporozhzhia will allow to solve urgent problems with the help of the Internet and application "Personal office of the resident of Zaporizhzhia" in a short time.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ НАРАХУВАННЯ ПІЛЬГ.....	10
1.1. Стан наукової розробки впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування.....	10
1.2. Характеристика головних понять: «інноваційні технології», «публічне адміністрування», «нарахування пільг».....	15
1.3. Принципи і методи дослідження впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг.....	23
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ НАРАХУВАННЯ ПІЛЬГ.....	31
2.1. Етапи розвитку системи нарахування та отримання пільг громадянами.....	31
2.2. Зарубіжний та вітчизняний досвід впровадження картки городянина.....	36
2.3. Методи та форми з формування навичок користування картою городянина.....	41
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ НАРАХУВАННЯ ПІЛЬГ.....	51
3.1. Аналіз «Особистого кабінету мешканця Мелітополя»: недоліки та рекомендації щодо удосконалення.....	51
3.2. Розробка програми «Особистого кабінету мешканця Запоріжжя».....	58
ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	72
ДОДАТКИ.....	79

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що постійний розвиток країни не може відбуватися без впровадження інновацій. Впровадження інновацій в свою чергу викликає проблему складності та несприйняття інноваційних технологій суспільством і відсутністю відповідних можливостей до її реалізації. Діяльність по впровадженню інновацій сама по собі є адаптаційним викликом, який може суттєво ускладнитися характером проведення реформ. До таких ускладнень відносяться численні категорії пільговиків, що мають пільги, наприклад, безоплатний проїзд, та неможливість контролю достовірності їх посвідчень, недостовірний облік фактично наданих пільг та неможливість його контролювати, невідповідність бюджетних можливостей реальним перевезенням пільговиків. В той же час зрозуміло, що не кожна людина здатна повною мірою витримати темп реформ і адекватно адаптуватися до нового [27, с.172].

Проблема інновацій сьогодні є ключовою для багатьох соціальних інститутів, оскільки зміни, які відбуваються в нашій країні, стосуються, практично, всіх сфер життєдіяльності людей. Не випадково, однією з основних тенденцій розвитку сучасної системи управління є пошук підходів до інновацій і способів їх впровадження. Крім того, в умовах динамічно-мінливого ринку інформації і технологій здатність організацій і органів управління ініціювати та впроваджувати інновації стає все більш цінним конкурентною перевагою. У сучасному глобалізованому світі відбуваються кардинальні зміни в сфері управління суспільством. Для забезпечення конкурентоспроможності держава не повинна зосереджувати всі функції управління в руках центральних органів влади, сьогодні потреба в гнучкій системі управління в державі і в світі стає все більш актуальною. Публічне адміністрування є таким механізмом гнучкого управління.

Публічне адміністрування – одна з ключових сфер діяльності, яка формує управлінську еліту для забезпечення взаємодії інтересів бізнесу, політики,

громадянського суспільства з метою розроблення та прийняття стратегічних рішень на базі використання сучасних інноваційних технологій [16, с. 32].

Важливо звернути увагу, що психологічно інновації носять характер діяльності, тобто активності, що виражається в цілеспрямованому перетворенні природної і соціальної дійсності. Застосовуючи логіку психологічного аналізу діяльності до сфери інновацій, можна виділити особливості суб'єкта, який проводить інновації, етапи цього процесу, предмет, умови і продукт інноваційної діяльності. Головне, що характеризує зміст інноваційної діяльності, її основну функцію – це визначення і проведення змін (в організації, у сфері управління і т.д.).

Тому впровадження інновацій психологічно співвідноситься з поняттями готовності до діяльності й ставленням до змін. Саме ставлення до змін в організації, житті, світогляді і т.п. призводить до тієї чи іншої поведінки при впровадженні нового (за своєю природою конфліктного). Не випадково, в теорії реалізації інновацій виділяються три основних конструктори: нормативне оцінювання, легітимізація, конфлікт. Конфліктність організаційного середовища багато в чому залежить від того, які норми і цінності домінують у цьому середовищі, а також які цілі розвитку організації [64, с. 75].

Головним моментом у процесі публічного адміністрування є розроблення і прийняття інноваційних інструментів. Ця проблематика досить широко висвітлювалася вітчизняними і зарубіжними вченими, а саме: Василенком І.А., Еддаусом М., Івановою Н.Л., Колпаковим В.М., Кохан А.І., Миколайчик С., Старцевою В.Н., Петрунею Ю., Юрасовим І.А. та іншими. На сьогодні в науковій літературі приділяється велика увага інноваціям та інноваційним технологіям управління та адміністрування. На цей феномен висуваються різні точки зору [7, с. 28-31].

Актуальність проблеми впровадження інноваційних інструментів у сфері публічного управління нашої країни пов'язана, перш за все, зі стратегією розвитку нової державності, яка, з одного боку, націлена на створення сильної держави, здатної вирішувати великі внутрішні і зовнішні проблеми, з іншого –

на формування правового, демократичного, соціально-орієнтованого і підконтрольної народу державного утворення.

Об'єкт дослідження – технології нарахування пільг мешканцям міста.

Предмет дослідження – інноваційні технології управління та публічного адміністрування нарахуванням пільг.

Мета дослідження полягає в обґрунтуванні доцільності застосування інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг.

Для реалізації визначеної мети дослідження необхідно вирішити такі наукові завдання:

- проаналізувати стан наукової розробки впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування ;
- охарактеризувати такі головні поняття дослідження як «інноваційні технології», «публічне адміністрування», «нарахування пільг»;
- визначити принципи і методи дослідження впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг;
- дослідити етапи розвитку системи нарахування пільг громадянами;
- дати характеристику зарубіжному та вітчизняному досвіду впровадження картки городянина;
- охарактеризувати методи та форми з формування навичок користування карткою городянина;
- проаналізувати аналіз «Особистого кабінету мешканця Мелітополя»: недоліки та рекомендації щодо удосконалення;
- охарактеризувати розробку програми «Особистого кабінету мешканця Запоріжжя».

Гіпотеза: впровадження інноваційних технологій до системи управління публічного адміністрування дозволяє покращити якість життя людей на актуальному рівні; проведення тренінгів з формування навичок користування карткою городянина є ефективним і сприяє не тільки формуванню навичок

користувача, а і дозволяє здійснити контроль над отриманням пільг конкретними громадянами.

Апробація дослідження. Дослідження було апробоване на X Міжнародній науковій конференції «Соціальне прогнозування та проектування майбутнього країни: технології миротворення» з темою: «Впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг».

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатку.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ НАРАХУВАННЯ ПІЛБГ

1.1. Стан наукової розробки впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування

В умовах глобалізації світового співтовариства публічне адміністрування потребує особливого розгляду, тому що відіграє велику роль у забезпеченні життєдіяльності суспільства та його взаємодії з владою.

У сучасному світі, коли змінюється устрій держав, удосконалюються ринково-економічні процеси, Україна також намагається відповідати сучасним викликам і проводити реформування у владній та правовій системах. За цих умов система публічного адміністрування є недосконалою та має ще багато резервів. Бюрократія державних структур породжує боротьбу за сферу впливу, думка суспільства у вирішенні владних питань не враховується належним чином, як наслідок, знижується ефективність державних структур та їхня здатність оперативно реагувати на потреби і проблеми суспільства.

Забезпечення ефективної діяльності влади в Україні можливе шляхом поглибленого вивчення досвіду провідних країн світу та застосування прогресивних досягнень на практиці. Зважаючи на це українські фахівці мають врахувати вітчизняні реалії та напрацювати теоретико-методологічну базу публічного управління взагалі й публічного адміністрування зокрема.

Зasadничими для теорії публічного адміністрування є праці таких видатних зарубіжних науковців, як М. Вебер, Д. Вільсон, Д. Грінвуд, Г. Саймон, М. Фоллетт, Ю. Габермас та ін. [8, с. 64].

Питаннями становлення публічного адміністрування в Україні розглядали такі науковці, як В. Малиновський, Ю. Шаров, В. Мартиненко, А. Авер'янов, В. Бакуменко, І. Грицяк, А. Колодій, І. Коліушко, М. Лахижа, П. Надолішний,

В. Дзюндзюк та ін. Саме вони зробили вагомий внесок у розвиток та ефективне функціонування державного управління [29, с.112].

А. Кузнецов, І. Козюра, І. Плотницька, В. Тертичка та ін. у своїх наукових працях дослідили понятійно-категоріальний апарат теорії публічного адміністрування [29, с.118].

Розвиток України в сучасних умовах господарювання визначається складним шляхом перетворень: від молодшої незалежної держави у 90-х до країни, яка нині претендує на паритетне місце серед Європейських країн.

На нашу думку в Україні публічне адміністрування переживає складну трансформацію, що визначається Законом про адміністративну реформу. Необхідність реформування та трансформації викликана низкою проблем, які, перш за все, стосуються створення науково-методологічного підґрунтя публічного адміністрування, усвідомлення його провідної ролі в процесі здійснення регіонального управління та місцевого самоврядування, створення передумов для ефективності реалізації публічного адміністрування, визначення рівня владних повноважень на місцях, формування місцевих бюджетів та їх цільового розподілу, формування та розподілу синтезованого (людського, інтелектуального й соціального) капіталу.

Ідея «публічного» відображена у працях М. Вебера, Ч. Барнарда, Д. Ганна, Л. Гуліка, Дж. С. Мілла, В. Парсонса, Г. Саймона, Д. Уальдо, М. Фоллет, Ю. Хабермаса, В. Мартиненка, С. Борисевича, А. Кузнецова, Л. Лазор, В. Дзюндзюка, О. Мельничук та ін. Ми погоджуємося з авторами, що категорія «публічного» часто протиставляється категорії «приватного»[57].

Таким чином, до терміну «public» у вживанні категорії «Public administration» більш логічно та обґрунтовано вживати переклад за допомогою «калькування» – публічний, адже управління та адміністрування стають більш публічними, залучаючи громадян до сфери управління, надаючи їм послуги та захищаючи їх інтереси. Категорія «адміністрування» походить від лат. *administro* – керую і означає керівництво, управління, завідування [57].

Категорію «адміністрування» досліджували Д. Вільсон, Д. Грінвуд, Р. Грегорі, Ф. Нігроу та Л. Нігроу, І. Василенко, В. Дзюндзюк, Г. Зінченко, П. Круш, Б. Новіков, Г. Сініок та ін. Але літературні джерела з питань формування публічного адміністрування не були предметом спеціального дослідження науковців [68, с. 5-9].

Останнім часом в науковій літературі приділяється велика увага інноваціям та інноваційним технологіям управління та адміністрування. Науковцями висуваються різні точки зору на цей феномен. Саме тому актуальність проблеми впровадження інноваційних інструментів у сфері публічного управління нашої країни пов'язана, перш за все, зі стратегією розвитку нової державності, яка, з одного боку, націлена на створення сильної держави, здатної вирішувати великі внутрішні і зовнішні проблеми, з іншого – на формування правового, демократичного, соціально-орієнтованого і підконтрольного народу державного утворення.

Безсумнівно, що виділені стратегії розвитку держави можуть перебувати в суперечливому ставленні один до одного. Більш того, націленість держави на вирішення складних зовнішніх і внутрішніх завдань може супроводжуватися обмеженням особистих свобод, підвищенням вимог до регулювання поведінки громадян, скороченням або погіршенням державних послуг і т.п.

Очевидно, що відповідальність за подібні проблеми суспільство, як правило, покладає на органи державної влади. Через те формування демократичного, соціально-орієнтованого та разом з тим здатного протистояти зовнішнім і внутрішнім викликам держави, багато в чому залежить від якості публічного управління, від рівня професіоналізму управлінців, у тому числі в питанні впровадження інновацій.

Дослідники виділяють досить багато проблем впровадження інновацій у сфері публічного управління, які пов'язані з різними аспектами діяльності, особливостей управління, встановлених культурних і ділових традицій і т.д. Найбільш повно перелік цих проблем представлений в роботах А.І. Турчинова.

Автор зауважує, що впровадження інновацій у сфері публічного управління – складний процес, якому можуть перешкоджати різні проблеми і чинники.

В умовах реформування державного управління Української держави особливого значення набуває впровадження новітніх управлінських практик у загальну систему державотворення.

Проблема управлінських інновацій привертає увагу широкого кола фахівців. Теоретичні і практичні проблеми організаційних змін, підвищення ефективності управлінської діяльності в різних сферах у результаті впровадження управлінських інновацій взаємозв'язку соціальних та управлінських трансформацій досліджують такі вчені як, В.Б.Авер'янов, Г.В.Атаманчук, В.Д.Бакуменко, М.М.Білинська, В.Г.Бодров, В.Є.Воротін, В.Ф.Грінюв, Д.І.Кокорін, В.С.Куйбіда, О.Ю.Лебединська, В.І.Луговий, Н.Р.Нижник, В.К.Майборода, В.М.Мартиненко, О.А.Машков, М.І.Мельник, О.Ю.Оболенський, Л.Н.Огольова, М.А.Окландер, О.П.Панкрухін, Я.Ф.Радиш, В.М.Рижих, І.В.Розпутенко, Л.В.Сморгунов, В.В.Цветков, А.О.Чемерис, І.І.Черленяк, В.О.Шамрай, В.В.Юрчишин та ряд інших учених [28, с. 4].

Російські економісти Д.В. Соколов, А.Б. Титов, М.М. Шабанова під інновацією розуміють підсумковий результат створення і освоєння (впровадження) принципово нового чи модифікованого засобу (новизни), що задовольняє конкретні суспільні потреби і надає ряд ефектів (економічний, науково-технічний, соціальний, екологічний) [62, с. 112].

Розглянемо основні етапи процесу впровадження інноваційних технологій у практику управління публічного адміністрування. Цей процес можна умовно поділити на 6 етапів:

Перший етап – зародження нової ідеї, виникнення нової концепції інновації (старт). Даний етап можна назвати етапом відкриття, який, як правило, результатом фундаментальних наукових досліджень.

Другий етап – етап винаходу. Тобто на цьому етапі відбувається втілення нової ідеї у певний об'єкт, матеріальний чи духовний проект-зразок. Тобто для

забезпечення позитивного результату інноваційних технологій повинно виступати засобом вирішення актуальної проблеми.

Третій етап – реалізації інновацій. Відбувається практичне застосування, коригування, доопрацювання нового засобу. Завершується етап отриманням стійкого ефекту від інновацій, після чого вони існують автономно. Передумовою наступної стадії інноваційного процесу є відкритість, сприйнятливість співтовариства до чогось нового. Саме тоді починається фаза його використання. Головне, що інноваційні технології повинні впроваджуватися у цілком конкретних умовах і орієнтуватися на вирішення чітко окреслених управлінських задач. Вважаємо, що на цьому рівні інновації повинні попередньо проходити експериментальну перевірку та аналіз ефективності їх застосування, яка супроводжується контролем як з боку службовців, так і з боку психологів, соціологів. Саме тому для забезпечення найбільшої ефективності цей експеримент повинен бути комплексним

Четвертий етап – розповсюдження інновацій (зрілість). Насамперед широке впровадження, проникнення в нові галузі. Окрім того інновації мають бути технологічно забезпеченими і орієнтованими на прояв особистісних якостей, професійних умінь і навичок.

П'ятий етап – насичення. На цьому етапі інновації освоює багато людей в усіх сферах діяльності публічного управління. Саме тоді вони втрачають свою новизну. Цей етап може завершитися появою альтернативної інновації або поглинанням її ефективнішою системою [43, с. 30-33].

Шостий етап – спаду (криза, фініш). Вичерпаність можливостей застосування інновацій в нових умовах [10, с. 96].

Ми вважаємо що, запроваджуючи інноваційні перетворення, розвиваючи інноваційний механізм управління, підприємство повинно враховувати закони й закономірності розвитку навколишнього середовища і, з огляду на це, виробити чітку систему принципів і методів розробки та реалізації інноваційних управлінських рішень [31, с. 196].

Таким чином, впровадження інноваційних технологій до системи управління публічного адміністрування та проблеми пов'язані з ними, активно розглядалися зарубіжними та українськими науковцями. На нашу думку, інноваційні технології є ключовим моментом у сфері публічного адміністрування, які пов'язані з різними аспектами діяльності, особливостей управління, встановлених культурних і ділових традицій. Потрібно враховувати, що інноваційні технології це запорука розвитку нової державності, яка, з одного боку, націлена на створення сильної держави, здатної вирішувати великі внутрішні і зовнішні проблеми, з іншого – на формування правового, демократичного, соціально-орієнтованого і підконтрольної народу державного утворення.

1.2. Характеристика головних понять: «інноваційні технології», «публічне адміністрування», «нарахування пільг»

Інновація – це не тільки результат, але і процес, що зв'язує фундаментальне знання зі сферою задоволення і створення потреб в духовної та матеріальної сферах. Інноваційні зміни стосуються не тільки середовища, а й самого суб'єкта перетворень, «вписаного» в цю середу, вимагаючи від нього особливого стилю мислення і компетенцій, необхідних для повного і цілісного здійснення інноваційної діяльності.

Терміни «інновація», «нововведення», «нововведення», «нове», «зміна» не повинні вживатися як синоніми. Кожний з них має своє специфічне значення. Порівняльний аналіз показав, що на їх фоні виділяються такі відмітні ознаки інновації, як універсальний механізм, ко еволюція, не лінійність, альтернативність, в синергетичної парадигми [18 , с. 125].

В першу чергу слід відзначити різноманіття визначень поняття інновацій. Деякі автори визначають інновацію як процес, дія (В.Г. Мединський, Ф. Валента, Ф. Ніксон, Л. Волдачек), інші пропонують розглядати її як об'єкт

або результат науково-дослідницької діяльності, реалізований в вигляді кінцевого продукту або технології. (Е. А. Уткін, Ш.Гохберг і ін.) [33, с. 158].

Розрізняють поняття «нововведення» та «інновація». Нововведення – це нове рішення, ідея, розробка, результат науково-дослідної або творчої діяльності. Нововведення, реалізоване в новому виробі, технології, тобто комерціалізований, стає чимось особливим. Нове технічне рішення називають також винаходом. Однак автори П.М. Завлін, А.К. Казанцева, Л.Е. Мінделі, наприклад, прирівнюють термін «інновація» до понять нововведення, посилаючись на іноземні словники. У той же час А.Н. Цветков відносить ці поняття до двох різних категорій. Нововведення, на його думку, це процес реалізації, впровадження нововведення [26, с. 154].

У західній літературі існує два підходи до визначення інновації: широкий і вузький. При широкому підході інновації це всілякі зміни; впровадження нових або вдосконалених рішень в техніку, організацію, процес постачання і збуту, суспільне життя і т. д. [67, с. 159]. Основоположником вчення про інновації вважається Й. Шумпетер. Його підхід до трактування інновацій вважається класичним. Й. Шумпетер визначав інновацію як «непостійне проведення нових комбінацій» в наступних випадках:

- впровадження нового товару, тобто товару, з яким споживачі ще не знайомі, або нового різновиду якогось товару;
- впровадження нового методу виробництва, тобто методу, ще не випробуваного практично в даній галузі виробництва;
- відкриття нового ринку, тобто ринку, на якому дана галузь промисловості цієї країни раніше не була присутня, незалежно від того, чи існував до цього цей ринок або його не було;
- оволодіння новим джерелом сировини або напівфабрикатів і на цей раз незалежно від того, чи існував уже це джерело або ж він тільки що був створений;
- проведення нової організації будь-якої промисловості, наприклад, завоювання позиції монополіста або її втрата [50, с. 57].

З цього визначення випливає технічний, економічний і організаційний характер інновації. На думку Шумпетера, предметом інновації можуть бути: продукт, виробничий процес, а також організація за умови, що вони є новими і впроваджені.

У сучасному трактуванні таке визначення можна сформулювати наступним чином. Інновація – це перше практичне застосування нового науково-технічного, технологічного, організаційно-економічного, виробничого чи іншого рішення.

Інноваційний процес – це процес комерціалізації винаходу, нових технологій, видів продукції і послуг в результаті науково-технічної інтелектуальної діяльності. Виділяють наступні етапи інноваційних процесів: фундаментальні дослідження, прикладні дослідження, конструкторські розробки, маркетинг, виробництво, збут [40, с. 58].

Інновація розглядається як результат діяльності з оновлення попередньої діяльності або процес, в якому ідея набуває економічний сенс. Д.І. Кокурин, Б.Твісс Досить широке визначення.

Інновація визначається через поняття нововведення ідентичні і не розкривають особливостей і сутності інновації.

В даному дослідженні, на погляд автора, інновацією слід вважати тільки ті нововведення, які роблять позитивний вплив на фінансово-економічну діяльність підприємств і сприяють подальшому стратегічного розвитку. Але, в той же час, необхідно враховувати, що впровадження нововведення може мати і зворотний ефект (регрес).

Таким чином, можна запропонувати наступне визначення інновації. Інновація – це процес використання результатів науково-дослідної діяльності (нововведення), що сприяє підвищенню ефективності діяльності і створює передумови для подальшого стратегічного розвитку підприємства.

Технологія – сукупність методів обробки, виготовлення, зміни стану, властивостей, форми сировини, матеріалу або напівфабрикату, що застосовуються в процесі виробництва для одержання готової продукції, наука

про способи впливу на виробництво, матеріали і напівфабрикати відповідними знарядь виробництва [32, с. 39].

Технологія (технологічний спосіб виробництва) – історично визначений спосіб з'єднання різних компонентів в системі продуктивних сил, перш за все, людину і технічних засобів його праці.

Технологія – комплекс організаційних заходів, операцій, спрямованих на виготовлення, обслуговування, ремонт та / або експлуатацію виробу з номінальним, тобто заздалегідь заданою якістю і оптимальними витратами, які мінімальні і не тягнуть за собою погіршення умов праці, санітарних та екологічних норм, норм технічної та пожежної безпеки, наднормативного зносу знарядь праці, а також фінансових, економічних, політичних та інших ризиків [34, с. 546].

Для уникнення різночитань в нашій науковій роботі, ми дамо визначення наступним поняттям.

Інноваційні технології – набір методів, засобів і заходів, що забезпечують інноваційну діяльність [45, с. 543].

Інноваційні соціальні технології – процесуально структурована сукупність прийомів та методів, спрямованих на вивчення, актуалізацію і оптимізацію інноваційної діяльності, у результаті якої створюються і матеріалізуються нововведення, що викликають якісні зміни в різних сферах життєдіяльності, орієнтовані на раціональне використання матеріальних, економічних і соціальних ресурсів [69, с.247].

Інноваційні технології характеризуються унікальністю, але з часом під час їх постійного використання перетворюються і визначаються як звичайні технології [1, с. 16].

Наступним поняттям наукового дослідження виступає публічне адміністрування.

Звісно ж, що для більш правильного розкриття змісту поняття «публічне адміністрування» слід звернутися до етимології слів «адміністрування» і «публічний». Адміністрування (від лат. Administro – керую, завідою) являє

собою діяльність органів управління та посадових осіб. Адміністрування також визначають як діяльність, безпосередньо пов'язану з реалізацією управлінських рішень.

Поняття «публічний» походить від латинського слова publica – суспільство, народ, люди і publicus – суспільний, народний. Словник іншомовних слів визначає поняття «публічний» як «відкрите», «гласне», «суспільне». В. І. Даль виводить зміст терміна «публічний» з терміна «публіка» і визначає його як «всенародний», «загальнонародний», «оголошений», «явний», «відомий». Таким чином, публічне адміністрування – це діяльність органів управління та посадових осіб стосовно вирішення проблем всього суспільства в цілому [6, с. 97].

Поняття «публічне адміністрування» тісно пов'язане з поняттями «державне управління», «державне адміністрування». Інше поняття, яке має відношення до публічного адміністрування, – це публічне управління. Таким чином, є чотири поняття, які стосуються управління суспільством. Однак при цьому між ними є спільні риси і відмінності.

По-перше, в зарубіжних наукових джерелах поняття «публічне управління» прийшло на зміну поняттю «публічне адміністрування». Термін «публічне управління» (англ. Publicmanagement), який замінив термін «публічне адміністрування» (англ. Publicadministration), введено в 1972 р. Зміна цих понять була викликана демократичними перетвореннями в суспільстві і зростанням його ролі в управлінні суспільними процесами і контролі над державною владою. При цьому публічне адміністрування робить акцент на владних, командних, нормативних методах управління, тоді як публічне управління – на участь товариства в управлінні і прийнятті рішень [2, с. 251].

По-друге, поняття «публічне управління», на наш погляд, ширше поняття «державне управління» з огляду на те, що державне управління, будучи публічним управлінням, являє собою вплив держави на суспільство, на громадську та особисту життєдіяльність з метою забезпечення цілісності, суверенітету і розвитку суспільства. Однак держава не єдиний суб'єкт, який

надає такий вплив на соціальні процеси. Публічне управління також охоплює такі форми управління, як місцеве управління і самоврядування, яке не є державним управлінням, а також інші види публічного управління, наприклад діяльність різних громадських організацій, також надають впливу на суспільні процеси.

По-третє, використання визначення «публічне» означає, що процес управління відбувається гласно і основним суб'єктом управління є народ, в той час як суб'єктом державного управління – держава. Вважається, що державне управління відрізняється від публічного управління владним характером, і підпорядковані обласним суспільства державної волі [14, с. 85].

Термін «державне адміністрування» набагато ширше терміну «державне управління», так як охоплює не тільки виконавчо-розпорядчу діяльність органів виконавчої влади, спрямовану на реалізацію державно-владних приписів, а й правотворчу діяльність законодавчої влади.

На думку Ю. Шарова, «адміністрування (administration) – це розподіл повноважень та обов'язків поміж учасниками процесу та інформаційно-комунікативне забезпечення вертикальної та горизонтальної координації між суб'єктами врядування» [68, с. 7].

Т. Семенчук, представник науки менеджменту, зазначає, що «термін «адміністрування» застосовується в основному як організаційно-розпорядчий метод державного управління, він є бюрократичний, ґрунтується на силі та авторитеті влади, тобто на основі постанов, наказів, розпоряджень, вказівок та інструкцій, і використовується переважно виконавчими органами державної влади в особі державних службовців» [54, с. 385].

На думку Г. Зінченка процес адміністрування є цілеспрямованою діяльністю, що законодавчо регламентується, з реалізації повноважень органів державної влади в суспільстві за допомогою притягнених ресурсів, внаслідок чого відбуваються соціальні зміни в різних сферах спільного життя людей [24, с. 98].

На думку В. Коваленка публічне адміністрування розкриває основні напрями цілеспрямованої діяльності суб'єктів владних повноважень щодо виконання адміністративних зобов'язань [34, с. 214].

О. Кілієвич пропонує під Public administration розуміти державне управління або впровадження державної політики переважно виконавчою гілкою влади [32, с. 38].

Перш за все система публічного адміністрування забезпечує процес здійснення публічного управління через формування та реалізацію системи виконавчих органів демократичного врядування – публічних адміністрацій, на всіх рівнях соціальної структуризації суспільства [38, с. 21].

Посадовими особами визнаються особи, які постійно, тимчасово або за спеціальним повноваженням здійснюють функції представника влади або виконують організаційно-розпорядчі, адміністративно-господарські функції в державних органах, органах місцевого самоврядування, державних і муніципальних установах, державних корпораціях [13, с. 56].

Н. Єгорова виділяє дві категорії представників влади: осіб, які здійснюють функції публічної влади в самих органах публічної влади та осіб, які виконують інші публічні функції, відносячи до останніх приватних нотаріусів та аудиторів, третейських суддів, професійних оцінювачів - під час проведення обов'язкової оцінки об'єктів, що належать Україні, суб'єктам України або муніципальних утворень; службовців комерційних організацій – при виконанні функції органу дізнання або уповноважених накладати адміністративні стягнення; членів військово-лікарських комісій, медико-соціальних експертних комісій – при медичному огляді громадян і винесенні висновків; членів спеціалізованих учених рад – при голосуванні про присудження наукових ступенів і дачі висновків по дисертації; викладачів вузів - при виставленні оцінок на іспитах, заліках, захисту курсових робіт і т.п.) [20, с. 84].

Здається, що доповнення осіб, які здійснюють функції представника влади тими, хто працює на основі спеціального повноваження, абсолютно необхідно, але не в такому широкому аспекті.

Повертаючись до суті поняття «представник влади», відзначимо, що він, безсумнівно, виконує державні функції, тобто суспільну, виконує необхідну для суспільства місію, покладену на нього даним суспільством. При цьому він не отримує з цього вигоди для себе, виступаючи від імені влади. За логікою, влада в суспільстві уособлює державу в особі своїх органів управління суспільством, хоча все ж влада і належить народу (ст. Конституції України). Таким чином, особи, які здійснюють функції влади, можуть становити державну владу в особі її законодавчих, виконавчих, судових органів, а також органів місцевого самоврядування, до них прирівняні по суті, але не по Основному закону.

Пільга – це встановлений законодавством дозвіл на повне або часткове звільнення певних категорій осіб від виконання певних обов'язків, які встановлені для інших суб'єктів (категорії суб'єктів), або надання особі додаткових прав (додаткового змісту та обсягу права) у визначеній сфері, порівнюючи з правами (обсягом прав) інших осіб у такій сфері [15, с. 111].

Пільга - часткове або повне звільнення від виконання певних зобов'язань, перевага, додаткове право, що надається певним категоріям громадян або окремим організаціям, підприємствам, регіонам. Найчастіше такі переваги мають форму повного чи часткового звільнення від сплати податків і від внесення інших обов'язкових платежів (наприклад, безкоштовний проїзд в громадському транспорті [41, с. 175].

Пільга по оплаті послуг - це право на зменшення розміру плати, гарантоване окремим категоріям громадян чинним законодавством. При цьому зобов'язання щодо відшкодування частини вартості бере на себе держава - відшкодування частини вартості проводиться з державного бюджету України.

Пільга – це повне або часткове звільнення певних категорій осіб від оплати за отримані послуги або надання додаткових послуг (переваг) [3, с. 141].

Характеристикою пільги є те, що особа отримує певні блага, фінансові зобов'язання по яких бере на себе держава.

Наступним поняттям є тренінг. Для обґрунтування обраного способу професійного розвитку необхідно звернутися до тлумачення самого поняття «тренінг». Автори Є.В. Буйле і І.В. Іванова [65, с. 12] пишуть, що «тренінг – це спеціально організований метод інтерактивного навчання, який використовується у відносно короткостроковій формі групової роботи і забезпечує цілеспрямоване формування системи загальних і професійних компетенцій». Автор В.А. Саакова [52, с. 60] вважає, що «професійний тренінг – це система впливів, вправ, спрямованих на розвиток, формування, корекцію необхідних професійних якостей».

Тренінг може стати ефективним способом професійного та особистісного самовдосконалення працівників організації завдяки тому, що він сприяє оволодінню прийомами формування та розвитку компетенцій через ігрові компоненти й техніку активного спілкування і слухання. Іншими словами тренінг – це модель життєвої ситуації, в процесі якої людина набуває певного досвіду і не боїться робити помилки за рахунок штучності ситуації.

Таким чином, у цьому підрозділі ми дали визначення поняттям, які будуть використовуватись у нашому дослідженні – інновації, публічне адміністрування, тренінг.

1.3. Принципи і методи дослідження впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг

Для більш об'єктивного і точного описання теми ми використовуватимемо певний набір наукових принципів та методів, які дозволяють більш детально розкрити проблему впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг.

Принцип – це головне вихідне положення наукової теорії, що виступає як перше й найабстрактніше визначення ідеї як початкової форми систематизації знань [12, с.14].

У ході нашого дослідження ми будемо використовувати такі принципи як:

1. Сутність принципу об'єктивності полягає в тому, що сам історичний процес вивчається нами шляхом критичного аналізу історичних джерел, що є безпосереднім адекватним відображенням у різноманітних формах минулого щодо поглядів на розвиток публічного адміністрування та історії впровадження системи нарахування пільг населенню [63, с. 121].

Також дотримання даного принципу дозволить нам об'єктивно вивчити проблеми впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування.

2. Принцип системності поєднує і синтезує кілька ідей і подань: системності, цілісності, співвідношення частини й цілого, структурності й «елементарності» об'єктів, універсальності, загальності зв'язків, відносин, нарешті, розвитку, оскільки передбачається не тільки статичність, але й динамічність, мінливість системних утворень. [62, с. 348].

Даний принцип дозволить ретельно вивчити об'єкт нашого дослідження, визначити сутність проблем впровадження інноваційних технологій, розглянути їх у сукупності та розкласти на окремі складники.

3. Принцип розвитку – здатність до вдосконалення, розвитку системи за умови збереження певних якісних властивостей. При створенні та дослідженні штучних систем межі розширення функцій системи та її модернізація повинні визначатись їхньою доцільністю. Саме здатність до розвитку штучних систем визначається наявністю таких властивостей, як самонавчання, самоорганізація, штучний інтелект [21, с.59].

Даний принцип дозволить розглянути сам процес розвитку труднощів при впровадженні інноваційних технологій, які виникають у зв'язку з невідпинним технічним прогресом

Принцип комплексності при дослідженні категорій і понять, які використовуються у науковій розвідці, дає повний розгляд головних характеристик. Тільки у такому випадку вони наповнюються конкретним змістом і одержують визначений соціальний зміст [9, с. 132].

У дослідженні застосовується і метод сходження від абстрактного до конкретного, який передбачає виділення у конкретному двох сторін: по-перше, чуттєво-конкретного, власне дійсності, яка виступає вихідним пунктом наукового дослідження; по-друге, конкретного у мисленні, яке виступає як процес синтезу після розчленування цілого на окремі сторони, елементи, їх відокремленого дослідження та наступного вивчення в усьому комплексі взаємозв'язків і єдності різноманітних проявів з численними визначеннями діяльності посадової особи, застосування інноваційних технологій у картці городянина.

Єдність теорії та практики (пояснювальний принцип наукового пізнання та завдання науки на службі практиці) дає зрозуміти весь потенціал наукової роботи. З точки зору теорії – які саме існують теоретичні бази дослідження інноваційних технологій у публічному адмініструванні, з точки зору практики – як теорія втілюється, що саме впливає на впровадження картки городянина при застосуванні пільг в державі.

На основних принципах дослідження будуються найголовніші підходи та методи наукової розвідки.

Методологія (від грецького – слово, поняття, вчення) система принципів і способів організації і побудови теоретичної і практичної діяльності, а також вчення про цю систему, система спеціально апробованих правил і нормативів пізнання і дії, які співвідносяться із властивостями і законами дійсності [16, с. 31]. Методологічну основу дослідження даної теми складає наука методологічних підходів, зокрема системний підхід, який аналізує публічне адміністрування нарахування пільг громадянам. Також запровадження картки городянина як інноваційної технології нарахування пільг в державі.

Структурно-функціональний підхід передбачає дослідження внутрішньої будови інноваційних технологій та публічного адміністрування, котрі складаються із множини взаємопов'язаних елементів, яка забезпечує цілісність системи.

Соціально-комунікаційний підхід, що являє собою обмін між людьми або іншими соціальними суб'єктами цілісними знаковими повідомленнями, у яких відображені інформація, знання, ідеї, емоції тощо, обумовлений цілим рядом соціально значимих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних сфер і норм спілкування, прийнятих у даному суспільстві. Це означає саму систему діалогу між публічною особою та громадянином, якому потрібна допомога у нарахуванні пільг [11 , с. 47].

У роботі застосовуються такі методи як порівняльно-історичний метод, який дає змогу вивчати соціальні події та явища, пов'язуючи їх з історичними умовами, а також якісними змінами на різних етапах розвитку, що й характерне для становлення адміністрування та нарахування пільг в Україні.

Слід зазначити загальнонаукові методи, які застосовуються у нашій роботі.

Аналіз і синтез, є основними прийомами в розумових операціях. Основними логічними формами, в яких реалізується думка, прийнято вважати аналітичну і синтетичну діяльність розуму. Такі, які спочатку розкладають сприймається світ на окремі елементи, а потім будують з цих елементів нові освіти, що допомагають краще розбиратися в навколишньому.

Аналіз, як категорія навчальних цілей в когнітивній області це вміння розбирати матеріал на складові, щоб в результаті цього чітко виступала його структура. Виконуючи аналіз, яких навчають виділяють частини цілого, виявляють зв'язку між ними, і тим самим усвідомлюють принципи організації цілого [44 , с. 12].

Більшість дослідників процес аналізу пов'язують з синтезом [19, с.79]. Вони представляють його як безперервний процес добування нових даних за

допомогою постійного співвіднесення умов до вимог завдання, де кожна ланка цього процесу визначено його попереднім ходом.

Синтез – зворотній процес – мисленеве поєднання в єдине ціле розчленованих частин предмету. Синтетичний підхід в процесі пізнання передбачає, вміння побудувати цілісний образ, модель досліджуваного предмета. Даний метод доцільно використовуються при дослідженні концепцій інновацій [47, с. 87].

Індукція є власним методичним носієм отримання відомостей. Недарма для Бекона, який на протигагу стародавньої та середньовічної дедукції підкреслив її значення, гарантією стало його переконання, що «знання це сила!».

Індукцію можна розглядати як метод гіпотез, що створюються на основі набутих знань. Уже відомими методами (аналізом, абстракцією, порівнянням, аналогією) ми раціоналізуємо свій досвід, переходимо від окремих фактів до досвіду певного класу (наприклад, переклад газів в рідкий стан), а від них до великих узагальнень дійсності.

Отже, індукція є генералізаційною гіпотезою на основі повторного досвіду, яка набуває більшу чи меншу частку істинності (правдивості), більшу чи меншу ймовірність верифікації новими експериментальними фактами.

Дедукцію досить механічно розглядали в якості методу, протилежного індукції. Але це неправильно тому, що не виробляємо дедукцію лише виключно із загального. За допомогою дедукції ми набуваємо відомості з відомостей того ж рівня або відомості з відомостей вищого рівня. Оскільки дедукція виходить з того, що вже відомо, очевидно, що вона має верифікаційний контролюючий характер. (Аксиоми дедукції як транзитивність взаємин, субституція відноситься до логіки). У роботі даний метод застосовуємо при дослідженні теоретичного аспекту публічного адміністрування, а також дослідження зарубіжного досвіду картки городянина [36, с. 358].

Одним із методів наукового пізнання є аналогія, за допомогою якої одержують знання про предмети і явища на основі їх подібності з іншими.

Аналогія – розумова операція, коли знання, отримане з розгляду якого-небудь одного об'єкта (моделі), переноситься на інший, менш вивчений менш доступний для вивчення, менш наочний об'єкт, іменованій прототипом, оригіналом [37, с. 84].

Даний метод дозволить знайти подібні ознаки впровадження інноваційних технологій до системи публічного управління.

Крім загальнонаукових методів в ході дослідження ми будемо використовувати емпіричні методи дослідження – спеціальні способи пізнання і окремих областей реального світу, притаманних тій чи іншій конкретній системі знань.

Опитування – це метод збору даних, при якому дослідник отримує інформацію безпосередньо від представників населення, відібраних так, щоб на підставі їхніх відповідей можна було б з достатньою надійністю робити висновки про все населення або про якусь з його частин. Опитування надає досліднику інформацію п'яти типів: факти, знання, думки (точки зору), відносини і поведінкові звіти респондентів [37, с. 369].

Анкетування може застосовуватися в дослідженні будь-якої соціальної проблеми, якщо для її розв'язання потрібна інформація про явища суспільної та індивідуальної свідомості: потреби, інтереси, мотиви, настанови, думки, ціннісні орієнтації окремих індивідів чи соціальних груп, а також про об'єктивні соціальні факти: організацію праці та побуту, освіту і кваліфікацію, матеріальне стимулювання, задоволення діючою владою і т. д. [53, с. 2-3].

Анкетування – метод, в основі якого – одержання письмових відповідей на поставлені запитання. Це метод масового збирання інформації проводиться за допомогою спеціально підготовлених листів-анкет. В першу чергу застосовуються вибіркові та індивідуальні обстеження.

Тренінг – це процес передачі, засвоєння і створення технологій ефективною дії [66, с. 134].

Таким чином, в ході цього дослідження ми будемо спиратися на загальнонаукові та емпіричні методи дослідження, а також в даній роботі ми

будемо додержуватись таких принципів: об'єктивності, системності, історизму, розвитку та синергізму.

Проаналізувавши стан наукової розробки впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг, ми зробили висновок, впровадження новацій, це складний процес у центрі уваги перебувають найбільш суттєві для розвитку управлінських систем феномени.

На початку ХХ в. видатний економіст Й. Шумпетер, який аналізував «нові комбінації» змін у розвитку економічних систем, надав найбільш повний опис інноваційних процесів. Засадничими для теорії публічного адміністрування є праці таких видатних зарубіжних науковців, як М. Вебер, Д. Вільсон, Д. Грінвуд, Г. Саймон, М. Фоллетт, Ю. Габермас та ін. [8, с. 62].

Теоретичні і практичні проблеми організаційних змін, підвищення ефективності управлінської діяльності в різних сферах у результаті впровадження управлінських інновацій взаємозв'язку соціальних та управлінських трансформацій досліджують В.Б.Авер'янов, Г.В.Атаманчук, В.Д.Бакуменко, М.М.Білинська, В.Г.Бодров, В.С.Воротін, В.Ф.Гріньов, В.С.Куйбіда, О.Ю.Лебединська, В.І.Луговий, Н.Р.Нижник, В.К.Майборода, В.М.Мартиненко, О.А.Машков, М.І.Мельник, О.Ю.Оболенський, М.А.Окландер, О.П.Панкрухін, Я.Ф.Радиш, В.М.Рижих, І.В.Розпутенко, Л.В.Сморгунов, В.В.Цветков, А.О.Чемерис, І.І.Черленяк, В.О.Шамрай, В.В.Юрчишин та ряд інших учених [28, с. 4].

В нашому дослідженні ми будемо використовувати наступні визначення головних понять. Інноваційні технології – це набори методів і засобів, що підтримують етапи реалізації нововведення. публічне адміністрування – це регульована законами та іншими нормативно-правовими актами діяльність суб'єктів державного управління, спрямованих на реалізацію законів та інших нормативно-правових актів з управлінських рішень, встановленому законодавством про адміністративні послуги. Пільга – це повне або часткове звільнення певних категорій осіб від оплати за отримані послуги або надання додаткових послуг (переваг). Тренінг – це група методів розвитку здібностей до

навчання та оволодіння будь-яким складним видом діяльності, зокрема спілкуванням.

При дослідженні тренінгу формування навичок користування карткою городянина ми будемо керуватися загальнонауковими принципами – об'єктивності, невизначеності, системності, розвитку. Ми будемо використовувати загальнонаукові методи (аналіз, синтез, абстрагування, моделювання, індукція, дедукція та порівняння).

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ НАРАХУВАННЯ ПІЛЬГ

2.1. Етапи розвитку системи нарахування та отримання пільг громадянами

У спеціальному законі «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», прийнятому ще в 2000 році, відзначається, що основні соціальні гарантії не можуть бути нижчими від прожиткового мінімуму. А надання пільг регулюється 25 законами та актами Кабінету Міністрів. Серед тих, хто має право на пільги за соціальним статусом, – 31%, а за професійною ознакою – 13,8% населення. Це – надзвичайно величезна цифра, а тому спроби припинити надання пільг окремим категоріям створює в суспільстві напругу. Частина пільг не надається, тому що люди не користуються відповідними послугами. Не існує обліку наданих послуг, реального доходу сімей, а також інформації про надання пільг тим, хто має потребу в них в першу чергу.

Незважаючи на каскад економічних криз, які встигла випробувати Україна з моменту здобуття незалежності, система соціальної підтримки чітко демонструвала тенденцію до зростання загальної вартості. Особливо відчутним цей процес став після 2005 року: за період 2006-2013 років вартість програм соціальної підтримки виросла в три рази – з 0,8 до 2,4% ВВП. Крім того, з бюджету через субвенції фінансувалася система соціальних пільг (близько 1% ВВП в 2013 році), яка до середини 2015 року була заснована виключно на принципі приналежності до певної категорії населення і не враховувала доходи сім'ї. Категоріальний принцип надання соціальної допомоги має багато недоліків, які тягнуть за собою неефективні державні витрати і, відповідно, фінансові втрати. Крім того, вони можуть призвести до порушення принципу

соціальної справедливості в системі соціальної підтримки і зниженням довіри населення до інституту соціального захисту.

В рамках окремо взятої категоріальної програми ключовою проблемою виступає низька адресність і так звані «Помилки включення і виключення», коли допомога частіше виявляється у небідних сімей. Система соціальної підтримки, в цілому заснована на категоріальному підході, демонструє негативний кумулятивний ефект, коли одна сім'я може отримувати кошти відразу з декількох соціальних програм, оскільки має в своєму складі представників різних категорій населення; при цьому велике число бідних сімей може не потрапляти ні в одну програмну категорію. Збільшення фінансування категоріальних програм не гарантує більш дієву підтримку нужденних і зниження масштабів бідності в країні [47, с. 121].

У 2006-2013 рр. найвищими темпами зростали виплати по категоріальним програмами, в першу чергу, допомоги при народженні дитини. Вартість ще однієї адресної програми – житлових субсидій – не мала чіткої тенденції, оскільки залежала від зміни тарифів. В цілому фінансування адресних програм (малозабезпеченим сім'ям та житлових субсидій) зросла за період 2006-2013 рр. з 0,26 до 0,38% ВВП, однак ці темпи були значно нижче, ніж по категоріальним програмами. У 2013 році з 41 млрд. грн. вартості соціальних програм 5 менше 6 млрд. припадало на адресні програми, які передбачають перевірку нужденності. Ще 10 млрд. витрачалося на гібридні програми, за якими можна отримати збільшений розмір допомоги на підставі довідки про доходи.

Кабінет Міністрів України своєю постановою № 389 від 4.06.2015 р. затвердив «Порядок надання пільг окремим категоріям громадян з урахуванням середньомісячного сукупного доходу сім'ї».

Цим Порядком визначено всі категорії громадян України, які мають право на пільги з оплати послуг за користування:

– житлом (квартирна плата, плата за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій);

– комунальних послуг (централізоване постачання холодної води, централізоване постачання гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, вивезення побутових відходів);

– паливом, скрапленням газом;

– телефоном, послуг по установці квартирних телефонів.

В залежності від середньомісячного сукупного доходу сім'ї осіб, які мають право на пільги відповідно до законодавчих актів, а також підтвердження права на інші види пільг, які надаються з урахуванням доходу:

– безоплатне одержання ліків, лікарських засобів, імунобіологічних препаратів;

– виробів медичного призначення, зубопротезування тощо;

– відповідно до законодавства.

Середньомісячний сукупний дохід сім'ї пільговика включає в себе наступні складові:

– пенсія;

– заробітна плата;

– грошове забезпечення;

– стипендія;

– соціальна допомога, крім частини допомоги при народженні дитини, виплата якої здійснюється одноразово, частини допомоги при усиновленні дитини, виплата якої здійснюється одноразово, допомоги на поховання, одноразової допомоги, яка надається відповідно до законодавства або за рішенням органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, підприємств, організацій незалежно від форми власності;

– доходи від підприємницької діяльності;

– допомога по безробіттю та інші виплати, що сплачуються фондами соціального страхування.

З визначенням категорій населення, котрі отримують пільги в Україні слід зазначити яким чином нараховуються та отримуються ними пільги.

На думку автора, враховуючи застарілу пострадянську систему в державі, система нарахування пільг та передачі їх громадянину складається з зазначеної схеми: суб'єкт державної установи (наприклад водоканал, обленерго, тепломережі тощо) вичислює із наданих громадянином показників лічильників скільки коштує та чи інша послуга та відраховує відсоток пільги, що встановлений постановою Кабінету Міністрів України від № 389 від 4.06.2015 р. нараховує на платіжки, які розносять спеціалісти населенню будь-якого району чи області держави.

На нашу думку, систематизований та модернізований до сучасних стандартів смарт та ID-картки є віртуальна платформа Приват24 КБ «Приватбанку». У 2017 році Приватбанк ввів сервіс швидкої оплати платежів за комунальні послуги. На сторінку клієнта Приват24 надходила вся інформація за особистим рахунком щодо нарахування та оплати комунальних послуг.

Слід звернути увагу на історію створення та сутність смарт-карт та електронних карт для нарахування та користування пільг в державі. Слід зазначити, що з кінця 80-х років минулого сторіччя широкого розповсюдження зазнали малогабаритні радіочастотні ідентифікатори, так звані RFID-мітки. З плином часу дана технологія розвивалась і розширювала свої можливості. В загальному випадку сучасна RFID-мітка являє собою електричну систему, що складається з антени та мікроконтролера. Останній містить ідентифікаційну інформацію та алгоритм її обробки. В залежності від складності структури мікроконтролерів, вони можуть зберігати більші об'єми інформації, процесор криптографічного захисту, додаткові модулі, що підвищують надійність та захищеність системи [61, с. 78].

RFID-технологія у кінцевих технологічних рішеннях має вигляд наліпок, брелків, капсул та пластикових карт. Власне, останні зі встановленою на них інтегральною мікросхемою, здатною виконувати складні операції обробки інформації отримали назву смарт-карт (smart – розумний, інтелектуальний). На сьогодні вони використовуються здебільшого у банківській системі в якості платіжних карток нового покоління, що прийшли на зміну карткам з магнітним

носієм. Проте з широким впровадженням бездротових технологій у сферу послуг, смарт-карти використовуються у системах ідентифікації особи [25, с. 72].

Смарт-карти є наймолодшим і перспективним представником численного сімейства ідентифікаційних карт, широко використовуваних в різноманітних прикладних інформаційних системах. Поштовхом до створення смарт-карт стала потреба в безпечних переносних засобах, здатних зберігати інформацію і надавати користувачам безпечну платформу для роботи в різних комп'ютерних інформаційних системах.

Смарт-карта – інтелектуальний пристрій, розміру з кредитну картку з вбудованим інтегральним чипом. У ній міститься не тільки пристрій зберігання інформації, а й процесор, здатний виконувати різні програми. Самодостатність смарт-карти робить її стійкою до атак, тому що у неї відсутня залежність від уразливих зовнішніх пристроїв. Завдяки цим властивостям смарт-карти часто використовуються в додатках, що вимагають високого рівня конфіденційності [39, с. 11]. Саме тому нині ведеться безліч суперечок з приводу безпеки зберігання інформації на смарт-картах.

З розвитком технологій, актуальним лишається підвищення захищеності ID-карт з метою достовірної ідентифікації власника ID-картки та конфіденційності його персональних даних. Розглянути питання захищеності смарт-карт пропонується на прикладі сучасного мікро-чипа серії SLE 78 компанії Infineon, який зараз використовується у ID-картках громадян України, оскільки за заявкою виробника у чипі використовуються передові підходи до захисту інформації від фізичних атак.

Отже, автором досліджена еволюція нарахування та отримання пільг населення України. Зокрема, з 2000 року запровадили систему нарахування таких пільг, а вже в 2015 році функціонував стабільний Порядок для всіх категорій населення. Автор приводить приклад електронної спрощеної системи отримання чи нарахування пільг та як ними користуватися в Приват24. А також

розглядає саму сутність RFID-технологій та смарт-карт як майбутню форму користування картою городянина.

2.2. Зарубіжний та вітчизняний досвід впровадження картки городянина

Впровадження картки городянина, яка дасть змогу поглинути безліч проблем із наданням соціальних пільг та у спрощеній системі оплати за послуги міста, стало актуальним в наш час. Завдяки ініціативам активної громадськості, науковців та IT-спеціалістів в Україні з 2017 року почали впроваджувати таку картку. Зокрема, у Києві існує карта Киянина – це соціальний і платіжний інструмент, який покликаний надати городянам доступ до ряду муніципальних переваг, включаючи право пільгового проїзду в транспорті, персоніфікацію соціальних пільг, дисконтну програму з оплати товарів і послуг.

Унікальність рішення, реалізованого в рамках проекту «карта Киянина», полягає в роздільному використанні платіжного та соціального додатків, що унеможливорює несанкціонований доступ до персональних даних отримувача. Карта Киянина відповідає міжнародним стандартам безпеки систем обробки даних і зберігання платіжної інформації.

6 травня 2019 року, в Бердянську відбулося перше робоче засідання, на якому обговорювали можливість введення муніципальної карти жителя курортного міста. Сюди ж можна підключити платіжні системи та розраховуватися картою в магазинах, як звичайної платіжної. Серед своїх послуг, які можна прив'язати до такої карти, банки пропонують навіть фінансові програми: наприклад зарахування субсидії, пенсії, соціальних виплат чи зарплати. Все залежить від того, які пакети додатків вирішать включити в програму муніципальної карти.

Серед прикладів вдалого досвіду впровадження карти городянина приводили Мукачево, Краматорськ, Київ. Отримуючи карту городянина, людині не треба пред'являти в транспорті пільгове посвідчення, а цілком

достатньо показати муніципальну карту. Але вона використовується не тільки як «проїзний».

Однак на даному етапі є багато технічних питань. Наприклад, фіксація пільгового проїзду. У Краматорську на комунальному транспорті встановлені навігатори та валідатори (пристрої для перевірки документів на електронних носіях), які чітко фіксують роботу транспорту і пасажиропотік, в тому числі, і пільговиків.

Звертаючи увагу на зарубіжний досвід впровадження картки містятини, слід зазначити, що мікропроцесорна картка Citizens Card яка застосовується для обслуговування громадян в Англії, технологічну схему якої розробила компанія Smartex. Картки були розроблені для використання в індивідуальних замкнених карткових схемах. При цьому кожному жителю надається єдина картка, що володіє багатьма функціями, корисними і зручними як для місцевої влади, так і для різних комерційних додатків. Тому людина, що живе в зоні дії цієї карткової системи, може замінити безліч наявних у неї карток єдиною карткою CitizensCard і використовувати її в якості свідоцтва про вік, читацького квитка в бібліотеці, для отримання освітніх послуг і доступу до місць розваг, в якості квитка у громадському транспорті, а також в комерційних цілях [65 , с. 27].

В Німеччині реалізовується загальнонаціональний проект Geld-Karte, що стартував в 1996 р. Емісія карт на кінець 2000 р. досягла 70 млн одиниць. Найбільшою в світі системою, що використовує принцип багатофункціонального електронного гаманця На сьогодні є Geld-Karte. Концепція міської картки на основі Geld-Karte реалізується в містах Eichstatt і Kulmbach. Проект має на меті замкнути фінансові потоки на локальному рівні, щоб підвищити їх ефективність.

У Фінляндії проект FINEID реалізований на базі пластикової картки з мікро контролером, яка містить тільки інформацію для зручної та достовірної ідентифікації особистості. Видима на карті інформація містить: ім'я, дату народження, номер в системі соціального забезпечення, громадянство, стать, номер карти, дату випуску, термін дії картки, підпис, фото. Для використання

карти необхідно знати PIN-код. Технічне рішення карти дозволяє використовувати її для ідентифікації, в платіжних операціях, телекомунікації, для контролю доступу.

Проект «Золота Карта» у Китаї по впровадженню платіжних технологій з використанням мікропроцесорних карт почався в 1993 р. Проектом керує Державний Офіс з координації проекту «Золота Карта». У проекті беруть участь державні структури, що відповідають за вироблення загальнонаціональної політики з впровадження технологій смарт-карт. Фінансує проект Народний Банк Китаю.

Застосування інтелектуальних карт (смарт-карт) для вирішення соціальних питань реалізується також і на території Росії.

У Росії немає великого досвіду створення, розвитку та використання систем безготівкових розрахунків, так як ця сфера почала розвиватися не дуже давно. Але, тим не менше, реалізовані деякі проекти, що дозволяє побачити специфіку створення банківських і небанківських систем на основі смарт-карт і використовувати цей досвід.

Проаналізувавши вітчизняний досвід застосування інтелектуальних карт для вирішення соціальних питань, можна класифікувати проекти впровадження соціальних карт за видами основних учасників проектів на банківські, небанківські і змішані.

Банківські проекти соціальних карт характеризуються тим, що на пластиковій картці реалізується, в основному, тільки платіжний додаток. Основне використання пластикових карт полягає в організації видачі грошових коштів (пенсії, дотації, компенсації та ін.) Шляхом безготівкового перерахування належних коштів на спеціальний картковий рахунок пільговика. Видача грошових коштів здійснюється у власній мережі банку (філії, відділення) або зовнішньої мережі інших банків або організацій (відділення зв'язку). З відомих проектів такого типу можна навести проект «КБ Петровський» (Санкт-Петербург), який організував видачу пенсій та інших виплат пільговикам через відділення зв'язку.

В небанківських проектах випуску соціальних карт емітентами виступають небанківські організації. Основними цілями подібних проектів є організація систем обліку та адресності наданих пільг, а також автоматизація самого процесу. Проекти носять галузеву спрямованість, основне додаток на мапі ідентифікаційне, облікова або інформаційне. До таких проектів можна віднести проект Фонду ОМС (обов'язкового медичного страхування) по впровадженню пластикових карт в Тулі і проект петербурзького і московського метрополітену по впровадженню проїзних документів на основі безконтактних карт для пільгових категорій населення [56, с. 16].

Змішані проекти соціальних карт організуються під егідою регіональних адміністрацій при безпосередній участі банківських структур. В таких проектах застосовуються мультиапліційні карти з різним набором додатків: ідентифікаційних, облікових / інформаційних, платіжних.

На даний момент найбільш масштабним проектом впровадження багатофункціональних інтелектуальних карт для вирішення соціальних питань є проект «Соціальна карта москвича».

Згідно з розпорядженням прем'єра Уряду Москви 715-РП від 07.08.2001, для комплексного надання соціальних пільг населенню та їх обліку, в трьох районах Москви (Чертаново Центральне, Чертаново Південне, Браїлів Західне) з 15 вересня 2001 року розпочався експеримент з впровадження московської багатофункціональної карти, що має різні додатки соціального характеру. Подальший розвиток системи соціальних карт було визначено розпорядженням Уряду Москви 585-РП від 29.12.2001 та постановою Уряду Москви 602-ПП від 06.08.2002, де затверджені основні її положення.

Основні цілі проекту:

- спрощення та впорядкування надання пільг, забезпечення повного їх обліку та адресності;
- введення єдиної ідентифікації пільговиків на основі смарт-карти;
- створення єдиного електронного реєстру пільговиків.

Учасниками проекту стали:

- Комітет соціального захисту населення Москви;
- Московський метрополітен;
- Московська залізниця;
- Московський міський фонд ОМС;
- Департамент економічної політики та розвитку;
- Департамент споживчого ринку і послуг Уряду Москви;
- АК Московський муніципальний банк Банк Москви;
- ГУП Московський соціальний реєстр (ГУП МСР).

Технологічне забезпечення проекту ґрунтувалося як на використанні вже побудованих автоматизованих систем обробки, зберігання персональних даних пільговиків і розвиненої мережі прийому безконтактних смарт-карт на транспорті, так і на нових розробках, виконаних учасниками проекту [55, с. 165].

Проект показав, що побудова системи обліку наданих пільг із застосуванням мультиаплікаційної електронної карти дозволяє забезпечити інтеграцію інформаційних ресурсів, персональний облік наданих пільг, ідентифікацію власників карток і автоматизувати багато процесів з обслуговування пільговиків з наданням механізмів взаєморозрахунків за надані пільги. Надалі планується розширити застосування соціальних карт і використовувати цю технологію для обліку житлових субсидій, побудови єдиної міської бази даних населення, надання пільг учням шкіл, студентам та іншим категоріям пільговиків з різними додатками.

Для виготовлення і персоналізації соціальних карт використовуються сучасні технології. Розроблено ефективну технологію емісії карт. У той же час, проект не передбачає істотних змін інформаційних технологій учасників системи. Проект надав можливість детального вивірення даних щодо пільговиків до баз даних учасників, докладної систематизації пільг і т. ін..

Отже, автор проаналізував впровадження картки городянина враховуючи вітчизняний та зарубіжний досвід. Росія, Німеччина, Англія, Фінляндія, Китай тощо впроваджують вже давно карту городянина, яка не лише вирішує

проблеми оплати за проїзд у муніципальному транспорті, але на яку нараховуються різні пільги, здійснюються ідентифікація особи, приходять платіжки за комунальні послуги, розрахування картою у лікарнях та аптеках, розрахунок дітей у їдальні за їжу тощо. Враховуючи досвід України, слід зазначити, що в Києві, Краматорську, Мукачеві вже реалізуються дана система, в цьому році в Запорізькій області також місцева влада почала вести діалог щодо запровадження такої оптимальної карти городянина.

2.3. Методи та форми з формування навичок користування карткою городянина

Використання нових смарт-технологій має задовольнити зростаючі запити суспільства до якості надання послуг. Система повинна зазнати якісних змін за рахунок як змісту і методів навчання, так і інструментів, середовищ і способів управління знаннями. В умовах постійного зростання обсягів і швидкості оновлення знань особливо актуальною стає завдання організації самостійної пошукової та дослідницької роботи та подальше застосування отриманих ними знань для вирішення професійних завдань. Необхідний перехід до смарт освіти, визначальним напрямом розвитку якого стає створення інтегрованого середовища з високою інтелектуальною складовою [70, с. 20].

Під смарт-освітою розуміється організована і здійснюється з використанням технічних інновацій та Інтернету взаємодія предмета науки, слухача, викладача та інших учасників процесу, націлене на формування системного багатовимірного бачення предмета науки, включаючи його різні аспекти (економічний, правовий, соціальний, технологічний і т. д.). У багатьох країнах поняття «смарт-освіти» вже є стандартом де-факто. Тобто така освіта дає змогу якісний зміст передачі знань щодо оволодіння картою городянина та доступ до наглядного відображення функціоналу такої карти.

Отримані в процесі навчання в мережі навички дозволять використовувати їх в подальшому для ефективної роботи. Серед вироблюваних

навичок слід зазначити такі, як колективна робота на основі розподілених систем, вміння застосовувати інструменти веб 2.0 для вирішення професійних завдань, вміння працювати з великим масивом інформації. Основний ефект полягає в здатності об'єднати зусилля кількох людей для створення нового знання [59, с. 26].

Реалізація принципів смарт-освіти на застарілих підходах до створення навчальних методичних матеріалів не призведе до належного ефекту. Необхідні освітні ресурси нового типу, що представляють собою комплексний навчальний матеріал, який створюється і оновлюваний на основі використання технологічних інновацій та Інтернет-ресурсів і містить систематичний виклад знань у предметній області. Зараз недостатньо просто знати, треба постійно актуалізувати свої знання, так як швидкість їх появи є колосальною, і вона продовжує зростати. Причому в епоху інформаційного суспільства в основному це пов'язано з впровадженням нових технологій, таких як веб 2.0, які в свою чергу є ключовим фактором доставки актуальних знань.

Сформулюємо основні принципи смарт-освіти:

1. Використання в освітній програмі актуальних відомостей для вирішення навчальних завдань. Швидкість і обсяг інформаційного потоку в освіті і будь-якої професійної діяльності стрімко наростає. Існуючі навчальні матеріали необхідно доповнювати відомостями, що надходять в режимі реального часу, для підготовки студентів до вирішення практичних завдань, до роботи в умовах реальної ситуації, а не на тренувальних прикладах і моделях.

2. Організація самостійної пізнавальної, дослідницької, проектної діяльності студентів. Даний принцип є ключовим при підготовці фахівців готових до творчого пошуку вирішення професійних завдань, самостійної інформаційної та дослідницької діяльності.

3. Реалізація навчального процесу в розподіленому середовищі навчання. Освітнє середовище зараз не обмежується територією університету, або межами системи дистанційного навчання (LMS). Процес навчання повинен

бути безперервним, що включає навчання в професійному середовищі, з використанням засобів професійної діяльності.

4. Взаємодія користувачів картки городянина із професійним співтовариством. Професійне середовище розглядається не тільки як замовник на підготовку фахівців, але стає активним учасником навчального процесу.

5. Гнучкі освітні траєкторії, індивідуалізація навчання. Сфера освіти значно розширюється за рахунок залучення в систему освіти працюючих громадян, часті зміни виду професійної діяльності, інтенсивним розвитком технологій.

6. Різноманіття освітньої діяльності вимагає надання широких можливостей для користувачів карткою городянина з вивчення освітніх програм і курсів, використання інструментів у навчальному процесі, відповідно до їх можливостями здоров'я, матеріальними та соціальними умовами[60, с. 19].

Важлива роль в процесі створення і використання інформаційних технологій належить системі освіти, особливо вищої школи як основного джерела кваліфікованих, високоінтелектуальних кадрів і потужної бази фундаментальних і прикладних наукових досліджень. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) займають особливе місце у формуванні нових навичок у користувачів.

Впровадження ІКТ в освіту істотно прискорює передачу знань і накопиченого технологічного та соціального досвіду. Сучасні ІКТ, підвищуючи якість навчання і освіти, дозволяють людині успішніше і швидше адаптуватися до соціальних змін. Активне та ефективне впровадження цих технологій в освіту є важливим чинником створення системи освіти, що відповідає вимогам інформатизації освіти.

У вищій освіті активно впроваджуються інформаційно-комунікаційні технології, що сприяють інтенсивному розвитку навчального програмного забезпечення, що дозволяє успішно вирішувати багато завдань сучасної освітньої системи, що, в свою чергу, створює доступність освіти,

різноманітність форм представлення навчального матеріалу, можливості використання нових технологій і методів навчання [4, с. 147].

Необхідно відзначити, що питання використання ІКТ в освіті вивчалися досить довго, починаючи з 70 рр. ХХ століття. У наукових роботах накопичено значний досвід по застосуванню інформаційно-комунікативних технологій в навчальному процесі вузу.

Питання використання ІКТ в освітньому процесі вузу досліджували багато вітчизняних вчені: Ю.В. Карякін, С.В. Панюкова, В.П. Кулагін, С.Б.Найханов, С.Б. Овезов, І.Б. Роберт, Г.Б. Кольцова, Е.М. Фаустова, С.Б. Юрасов і ін. [51, с.10].

Узагальнюючи висновки авторів роботи, можна виділити, що інформаційно-комп'ютерні технології – це узагальнююче поняття, яке описує різні пристрої, механізми, способи, алгоритми обробки інформації як найважливіший засіб в досягненні ефективного результату в педагогічній діяльності. Найважливішим сучасним пристроями ІКТ є комп'ютер, обладнаний відповідним програмним забезпеченням, і засоби телекомунікацій разом з розміщеною на них інформацією.

Окремими видами для розгляду застосування ІКТ можна віднести дистанційні технології навчання, які зародилися на початку 20-го століття. Під дистанційною технологією навчання (освітнього процесу) розуміється сукупність методів і засобів навчання та адміністрування навчальних процедур, що забезпечують проведення навчального процесу на відстані на основі використання сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій [49, с. 268]. При здійсненні дистанційного навчання інформаційні технології забезпечують доставку учнем основного обсягу досліджуваного матеріалу, інтерактивна взаємодія учнів і викладачів в процесі навчання, надання користувачам можливості самостійної роботи по засвоєнню матеріалу, що вивчається і оцінку їх знань і навичок, отриманих ними в процесі навчання. Для досягнення цієї мети застосовуються наступні інформаційні технології: надання підручників і іншого матеріалу на сайтах, пересилання вивчаються, по

комп'ютерних телекомунікаціях, застосовуються дискусії та семінари, що проводяться через комп'ютерні телекомунікації, вебінари. Незважаючи на методичну забезпеченість системи дистанційного навчання, необхідним і важливим умовою його реалізації є самонавчання.

Необхідно підкреслити важливу складову ІКТ – мультимедіа. На сьогоднішній день вже важко уявити навчання без технології мультимедіа, що дозволяють використовувати текст, графіку, відео і мультиплікацію в інтерактивному режимі. Поняття мультимедіа та засоби мультимедіа тісно пов'язані з комп'ютерною обробкою і представленням різнотипної інформації. Мультимедіа представляє спектр інформаційних технологій, які використовують різні програмні та технічні засоби з метою найбільш ефективного впливу на користувача. В даний час активно досліджуються різні аспекти використання мультимедіа в освіті, виділяються технічні та психолого-педагогічні особливості мультимедійних технологій, наголошується на необхідності їх цілеспрямованого і продуктивного застосування.

Створення власне навчальних комп'ютерних засобів розвивалося на основі ідеї програмованого навчання. І в даний час у багатьох навчальних закладах розробляються і використовуються як окремі програмні продукти навчального призначення, так і автоматизовані навчальні системи з різних навчальних дисциплін, які включають в себе комплекс навчально-методичних матеріалів і комп'ютерні програми, які керують процесом навчання [23, с. 184].

Отже, застосування ІКТ у навчанні користувачів як користуватися картою городянина є рушійною силою та прогресом у якісному донесенні інформації до користувача, сприяння ефективному засвоєнню знань на практиці, сприяє спрощеній системі навчання, адже за допомогою такої системи навчання можна проводити онлайн або дистанційно, що в свою чергу може охопити більшу частину цільової зацікавленої аудиторії. Але, дана система є дорогою, її застосування потребує багато зусиль, адже працювати потрібно за комп'ютерами з підключенням до мережі Інтернет, облаштування аудиторії, де буде проходити таке навчання. На нашу думку, маленькі міста так як

Бердянськ, Мелітополь, Берислав, Каховка тощо поки що не готові до такого виду навчання та набуття навичок користувачем картки городянина.

Навчання користувачів картою городянина, володіння нею одним з таких способів навчання може бути – тренінг.

Тренінг – це одна з форм навчання і передачі інформації. А саме: групове заняття з якоїсь задалегідь заявленої теми, на якому присутні учасники зайняті вирішенням кожен своєї проблеми.

Тренінги формують у учасників впевненість і компетентність. Дають конкретні інструменти – алгоритми ефективних дій і схеми правильної поведінки в різних ситуаціях професійної та суспільного життя.

Тренінги – це дуже інтенсивне навчання. Середня тривалість тренінгу 2-3 дні. Тривалість одного навчального дня, як правило, 6-8 академічних годин. Оптимальна кількість учасників в групі 10-12 чоловік. Це дозволяє, з одного боку, кожному продемонструвати виконання завдання і отримати зворотній зв'язок від тренера і всіх учасників.

В ході тренінгу:

- Теоретично надається інформація про існування серверів та картки городянина;

- На практиці засвоюються знання щодо освоєння навичок користування картою городянина та пошуковим сайтом, який є невід'ємною частиною зазначеної картки

Додатковими бонусами для користувачів та слухачів тренінгу є:

- вирішуються питання розвитку особистості;
- формування навичок спілкування з людьми;
- надання психологічної допомоги та підтримки;
- відбувається зміна внутрішніх установок;
- розширюються знання, з'являється досвід позитивного ставлення до себе і оточуючих людей.

Тренінг складається з двох частин: передачі необхідних знань і розвитку навичок. У нього зазвичай включають знайомство і спілкування в групі, освітні

лекції, рольові ігри, командні роботи. Теоретична частина тренінгу дає можливість отримання знань [30, с. 45].

Навчання на тренінгу має ряд специфічних особливостей, що відокремлює його від інших форм навчання. До таких головних особливостей можна віднести:

– Групова форма роботи. Хоча групові форми роботи присутні в різних педагогічних технологіях (урок, семінар, колоквиум і ін.), Тренінг характеризується переважними груповим форматом в часі і в організації навчання.

– Активне залучення. Тренінг орієнтований на активні форми роботи і, по можливості, максимально повне занурення в тему, яка виноситься на навчання.

– Зосередженість всіх учасників тренінгу на одній меті, що визначає всі завдання і форми роботи на тренінгу [38, с. 18].

При плануванні тренінгових форм навчання в освітній організації необхідно співвідносити їх з вмістом компетенцій, що формуються в урочній діяльності, яка, в свою чергу, повинна чергуватися з урочною діяльністю. Таким чином, з'явиться можливість визначення конкретного профілю завдань по формуванню і розвитку компетенцій на тренінгу.

Тренінгова форма вкрай ефективна для забезпечення індивідуальних потреб у навчанні, що визначається внутрішніми умовами проведення тренінгів, можливістю їх гнучкого застосування до швидко мінливих зовнішніх умов. Заходи, що створюють умови для реалізації індивідуальних потреб у навчанні, також можна передбачити в освітній програмі в частині планування позаурочної діяльності [46, с. 287].

Вебінари (від англ. Webinar – web-basedseminar, що перекладається як «семінар, організований на базі веб-технологій») – це онлайн семінари, організовані через Інтернет в режимі реального часу. Основні характеристики вебінарів, що дали їм перевагу в порівнянні з Інтернет-конференціями та трансляції в Інтернеті семінарами – це легкість організації та інтерактивність цього заходу. Для бажання провести вебінар зараз існує широкий вибір

платформ і сервісів, що забезпечують як можливість трансляції та відеозйомки вебінару, так і різноманітні інструменти зворотного зв'язку, а для потенційних слухачів вебінару навіть немає необхідності в спеціалізованих програмах [58 , с. 6].

Проте, проведення успішного вебінару вимагає дотримання ряду умов, не завжди узгоджуються з досвідом ведення очних навчальних заходів.

Сучасні технології зробили онлайн навчання максимально доступним для користувачів – як правило, учаснику вебінару необхідний комп'ютер з колонками, навушниками або вбудованим динаміком, і стабільний Інтернет-канал не менше 256 кбіт / с на прийом даних. Аналогічно з програмним забезпеченням – на комп'ютері досить операційної системи Windows, Інтернет-браузера та безкоштовної програми AdobeFlashPlayer, доступною для скачування в Інтернеті. У разі, коли учасник хоче брати участь в аудіо- чи відео-діалозі під час вебінару, йому необхідні додатково веб-камера і мікрофон. Організатори вебінару заздалегідь визначають програмну платформу (web-сервіс) для проведення вебінару. При виборі необхідно орієнтуватися на наступні параметри:

- чи є вебінари окремих заходах або являють собою компоненти великого дистанційного курсу;
- передбачувана кількість учасників вебінару;
- частота проведення вебінарів;
- можливості, пропоновані сервісом (онлайн інструменти реєстраційних форм та опитувань, підтримуване програмне забезпечення, можливість інтеграції з сайтом організатора; відгуки; запис вебінару і т.д.) [17, с. 301].

Таким чином, вебінари – вид корисного навчання для користувачів смартфонів та мережі Інтернет. Зазначений вид семінару, дає можливість більш детально отримати інформацію між як користуватися особистим кабінетом карти городянина та самою картою.

Таким чином, проаналізували дієві форми навчання користування картою городянина, зокрема це смарт-освіта, використання інноваційних

комп'ютерних технологій та тренінги. Враховуючи той факт, що перші дві форми навчання потребують використання великої кількості коштів, адже оформлення мережі Інтернет, комп'ютерів та його обладнання, дистанційне чи онлайн-навчання, автор схиляється до економної, але в першу чергу, дієвої, результативної форми – тренінгу, який дасть змогу за короткий час та за використання малих коштів провести навчання для користувачів картками городянина.

Отже, підводячи підсумок по другому розділу, вважаємо необхідним відзначити, що в Україні з 2000 року впроваджуються та надаються пільги населенню. Враховуючи еволюцію нормативно-правових актів держави, зараз найбільш дієвим є постанова Кабінету Міністрів України № 389 від 4.06.2015 р. «Порядок надання пільг окремим категоріям громадян з урахуванням середньомісячного сукупного доходу сім'ї». Також автор звертає увагу на функціонування RFID-технології, яка в свою чергу дає працювати в Україні смарт-карткам. Така картка виступає прикладом для впровадження такої системи в містах України.

Далі у другому розділі роботи проаналізовано впровадження картки городянина враховуючи вітчизняний та зарубіжний досвід. Росія, Німеччина, Англія, Фінляндія, Китай тощо впроваджують вже давно карту городянина, яка не лише вирішує проблеми оплати за проїзд у муніципальному транспорті, але на яку нараховуються різні пільги, здійснюються ідентифікація особи, приходять платіжки за комунальні послуги, розрахування картою у лікарнях та аптеках, розрахунок дітей у їдальні за їжу тощо. Враховуючи досвід України, слід зазначити, що в Києві, Краматорську, Мукачеві вже реалізуються дана система, в цьому році в Запорізькій області також місцева влада почала вести діалог щодо запровадження такої оптимальної карти городянина.

В подальшому проаналізовано дієві форми навчання користування картою городянина, зокрема це смарт-освіта, використання інноваційних комп'ютерних технологій та тренінги. Враховуючи той факт, що перші дві форми навчання потребують використання великої кількості коштів, адже

оформлення мережі Інтернет, комп'ютерів та його обладнання, дистанційне чи онлайн-навчання, автор схиляється до двох форм – для користувачів смартфонів та мережі Інтернет-вебінари, для категорії людей, які не мають можливості виходу до Інтернету, наприклад пенсіонери, то результативною формою є тренінг.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДО СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ НАРАХУВАННЯ ПІЛБГ

3.1. Аналіз «Особистого кабінету мешканця Мелітополя»: недоліки та рекомендації щодо удосконалення

За підтримки Friedrich Naumann Foundation Ukraine and Belarus в Мелітополі 29.10.2019 презентували особистий кабінет мешканця Мелітополя. Цей проєкт реалізує Агенція розвитку Мелітополя.

Мелітополь став одним з чотирьох міст України, які перемогли в конкурсі проєкту SmartCity. В такий спосіб агенція отримала можливість перевести більшість послуг для містян в електронний формат. За допомогою сервісу можна буде скористатися низкою послуг онлайн. Швидко і зручно мелітопольці зможуть записатися на прийом до чиновників, отримати документи на житло, створити петицію, оплатити комунальні послуги, оформити субсидії та навіть подати заяву про реєстрацію шлюбу в РАЦС. Один із блоків – це «Державна служба зайнятості. Персональний кабінет», який одразу надає посилання на офіційну сторінку служби зайнятості. За допомогою відповідного додатку для смартфонів та планшетів можна буде отримати такі ж послуги, як і на сайті [48].

Фінальним етапом в реалізації проєкту SmartCity в Мелітополі стане створення смарт-карти мешканця. Заплановано це на 2021 рік.

Аналіз зазначеної платформи дав можливість виявити її наступні переваги:

По-перше, реєстрація та авторизація в особистому кабінеті мешканця Мелітополя.

Особистий кабінет користувача – інформаційний ресурс, який розміщений на офіційному сайті органу виконавчої влади, уповноваженого з

контролю і нагляду у сфері податків і зборів, в інформаційно-телекомунікаційній мережі «Інтернет» і ведення якого здійснюється зазначеним органом у встановленому ним порядку.

«Особистий кабінет мешканця Мелітополя» може бути використаний для реалізації платниками податків і податковими органами своїх прав і обов'язків, встановлених Податковим кодексом України. Платники податків – фізичних осіб можуть направляти до податкового органу через «Особистий кабінет» податкові декларації за формою №3-ПДФО, підписані посиленою некваліфікованої електронним підписом, отримати яку можна безкоштовно безпосередньо в «Особистому кабінеті».

Впровадження нових технологій дозволяє скоротити терміни надання послуг і розвивати можливості електронних сервісів, перейти на екстериторіальний принцип обслуговування, заощаджуючи час. Крім того, консолідація обчислювальних ресурсів і засобів зберігання в центрах обробки даних підвищує якість і прозорість адміністрування, скоротивши сукупну вартість володіння ІТ-інфраструктурою. Технологічні рішення мінімізують корупційні ризики і шахрайські дії в зазначених сферах, які надають онлайн-послуги.

Реалізація принципу екстериторіальності обслуговування, простота використання і можливість дистанційної взаємодії з органами влади роблять «Особистий кабінет» одним з найпопулярніших і затребуваних сервісів. Даний ресурс дозволяє з будь-якої точки світу в лічені хвилини сплачувати податки, дистанційно звертатися в інспекцію і вирішувати багато питань, контролювати ситуацію по своїх об'єктах.

По-друге, зростаючий інтерес до сервісу «Особистий кабінет мешканця Мелітополя» пов'язаний з тим, що значно розширює можливості громадянам щодо взаємодії з органами виконавчої влади, який дозволяє перейти на дистанційне спілкування з основних питань надання електронних послуг. За допомогою сервісу громадянин може:

– отримати актуальну інформацію про заборгованість з податків перед бюджетом, суми нарахованих і сплачених податкових платежів, наявності переplat, нез'ясованих платежів, про виконаних податковим органом рішення про заліку і повернення надміру сплачених (надміру стягнутих) сум, про прийняті рішення про уточнення платежу, про врегульовану заборгованість, про невиконані платником податків вимог на сплату податку та інших обов'язкових платежів;

– розрахувати і вибрати оптимальний режим оподаткування, використовуючи податковий калькулятор;

– отримати відомості про всі податкові органи, в яких здійснена постановка платника податків на податковий облік;

– отримати інформацію про державні реєстри України;

– отримати нараховані пільги на житлово-комунальне господарство;

– отримати пільги на проїзд, оплату за товар в магазині та аптеках;

– отримати соціальні пільги догляд за дитиною, за інвалідністю тощо;

– пошук роботи, реєстрація дитини у садочок, реєстрація в черзі до медика тощо.

Крім того, за допомогою «Особистого кабінету» індивідуальний підприємець може звертатися до податкового органу, подавати заяви про припинення діяльності як ПП, відстежувати інформацію про проходження своїх документів і багато іншого.

Важливо відзначити, що розвиток електронних сервісів не можна вважати завершеним, це лише тільки початок їх застосування в регіоні. Наприклад, останнім часом все частіше в засобах масової інформації з'являються повідомлення про створення таких особистих кабінетів для мешканців Запоріжжя та Бердянську.

В цілому створення єдиного електронного простору з точки зору простежуваності товарів, зручності роботи операторів в єдине вікно – це актуальне завдання, яке можна починати вирішувати, не чекаючи структурних перетворень.

У висновку хотілося б відзначити, незважаючи на те, що електронні сервіси, які Україна надає платникам податків, є одними з найбільш передових у світі і це визнано світовою спільнотою, в Україні про їхнє існування знає далеко не кожен платник податків.

Використання на практиці інформаційних ресурсів в Україні дозволить платникам податків поліпшити організацію ведення свого бізнесу і підвищити ефективність внутрішнього податкового контролю.

Тому доречно більш детально розповісти про «особистий кабінет мешканця Мелітополя».

Зазначений кабінет зареєстрований на веб-порталі за посиланням <https://cabinet.mlt.gov.ua/>, на сайті, коли ти зареєструвався, стає доступні 15 онлайн-сервісів, зокрема:

- «Медичні сервіси», які поділяються на «Мій медкабінет», «Аптеки-учасниці програми «Доступні ліки»;

- «Соціальні питання», які поділяються на: Субсидії, Допомога при народженні. Запис дитини до дитячого садочка. Запис дитини до першого класу.

- «Житлово-комунальне господарство», яке поділяється на дві складові як «Відкрите місто» та «Реєстрація тварин»;

- Електронна демократія, яка має такі веб сторінки: Петиції до Президента. Петиції до Верховної ради. Петиції до Кабінету Міністрів.

- Петиції до Мелітопольської міської ради. Електронні звернення до органів місцевого самоврядування.

- Центр надання адміністративних послуг, який має такі веб сторінки: Видача довідки про місця проживання особи. Обстеження зелених насаджень. Видалення насаджень зі сплатою відновної вартості.

- Послуги для бізнесу та громадських організацій, який має найбільшу кількість надання онлайн-послуг: Реєстрація/закриття бізнесу (Фізичні особи). Реєстрація/закриття бізнесу (Юридичні особи). Замовлення ЕЦП. Реєстрація громадської організації. Кабінет платника податків. Реєстрація торгової марки.

Бізнес калькулятор. Сервіс моніторингу реєстраційних даних українських компаній та судового реєстру для захисту від рейдерських захоплень і контролю контрагентів. Онлайн-досьє на кожну компанію України. Сервіс моніторингу реєстраційних дій щодо об'єктів нерухомого майна фізичних та юридичних осіб. Сервіс, за допомогою якого можна дізнатися розмір податкового боргу суб'єктів господарювання різних форм власності. Державні закупівлі. Електронна система публічних закупівель. Єдиний реєстр підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство.

– Кабінет водія, що маж такі під напрямки: Перевірити і оплатити адміністративні правопорушення. Отримати інформацію про авто та посвідчення водія. Перевірити авто по VIN-коду. Записатись в електронну чергу. Довідка про відсутність судимості. Сервіс перевірки документів для виїзду за кордон на транспортний засіб. Сервіс перевірки свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу. Тренажер перевірки ПДД.

– Сервіс «Державні реєстри», що містить в собі: Державний реєстр речових прав на нерухоме майно. Єдиний реєстр підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство. Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань. Реєстр громадських об'єднань. Державний реєстр друкованих засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності. Єдиний реєстр громадських формувань. Реєстр арбітражних керуючих. Єдина база даних електронних адрес, номерів факсів (телефаксів) суб'єктів владних повноважень. Єдиний державний реєстр судових рішень. Електронний реєстр апостилів. Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення. Єдиний державний реєстр осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади». Єдиний реєстр нотаріусів.

– Вкладка «Електронний суд», що містить Перелік послуг. Інформація щодо стадій розгляду судових справ. Єдиний державний реєстр судових рішень. Оприлюднення відомостей у справах про банкрутство.

– Діяльність арбітражних керуючих, містить такі веб сторінки: Перелік онлайн послуг діяльність арбітражних керуючих. Система електронної звітності арбітражних керуючих. Єдиний реєстр арбітражних керуючих.

– Сторінка «Перевірка документів», Складається з Паспорт/тимчасове посвідчення/документи на проживання/біженці/проїзні документи. Перевірка свідоцтва про реєстрацію авто. Документів про освіту. Студентських/учнівських квитків. Повторна видача документів.

– Напрямок на сайті як «Державна реєстрація актів цивільного стану».

– Електронні послуги Пенсійного фонду України, яка містить веб сторінку.

– Взаємодія з Пенсійним фондом України за допомогою електронних сервісів.

– Соціальний ліфт, що включає в собі «Робота в органах державної влади без протекції, зв'язків та грошей».

– Персональний кабінет Державної служби зайнятості.

По-третє, умовою користування цим «особистим кабінетом» є наявність електронного підпису або аналог BankID, для того, щоб можна подавати онлайн-заявки на отримання будь-яких документів.

Враховуючи часові межі, посилання на всі веб-сторінки активні, але найбільш дієві, які підтверджують «картку городянина» – це оплата комунальних послуг, можливості записатися на прийом до лікаря та подати документи на житло.

Зазначений проект завершиться у 2021 році, тому автори зазначеного «особистого кабінету» працюють над його вдосконаленням.

На думку автора, для більшої повноти розкриття зазначеного сайту, можна надати такі рекомендації, зокрема:

– єдина система ідентифікації і аутентифікації забезпечить доступ користувачів до порталу держпослуг і іншим державним порталам і інформаційних систем;

- користувачі послуг зможуть гарантовано контролювати хід їх надання за допомогою Єдиного Особистого кабінету порталу держпослуг;

- користувачі послуг зможуть швидко переходити між інтернет-сайтами державних структур, завдяки навігаційній панелі;

- модель «єдиного вікна» підвищить зручність використання громадянами федеральних і регіональних послуг в електронному вигляді і знизить дублювання витрат на розвиток регіональних порталів;

- відкрита платформа держпослуг дозволяє запропонувати електронні послуги більшій кількості користувачів і зробити привабливішим для людей партнерські портали, що розміщують у себе віджети електронних послуг і сервісів;

- єдину адресу доступу;

- регіонально залежна навігація;

- самостійне управління послугами;

- єдині інструменти маркетингу;

- зниження дублювання витрат.

Формування інформаційного простору з урахуванням потреб громадян і суспільства в отриманні якісних та достовірних відомостей, використання інфраструктури електронного уряду змінить для громадян уявлення про надання державних і муніципальних послуг та дасть наступні можливості:

- одна точка доступу до державних і регіональних послуг;

- зручний пошук і звернення до каталогів;

- особистий кабінет з повною історією операцій, звернень і листувань;

- юридично значимі повідомлення від держави;

- інтерактивні інформери по штрафам та заборгованостей;

- сучасний інтерфейс з повною підтримкою мобільного використання;

- допомога та підтримка для консультування у позачергових ситуаціях;

- самостійне управління послугами та контентом.

Отже, проаналізувавши сервіс «Особистий кабінет мешканця Мелітополя» автор дійшов висновків. По-перше, сервіс добре обладнаний веб-

сторінками, які швидко надають онлайн-допомогу у видачі довідок, реєстрації офіційних документів, електронна черга тощо. По-друге, розроблений сервіс для платника податків. По-третє, якщо розглядати сервіс як «картка мешканця міста», то в зазначеному сервісі відображена оплата комунальних послуг, записатися на прийом до лікаря та подати документи на житло.

На думку автора, такий сервіс має гарну перспективу для використання інноваційних технологій до системи управління публічного адміністрування нарахування пільг.

3.2. Розробка програми «Особистого кабінету мешканця Запоріжжя»

Для перейняття досвіду реалізації «особистого кабінету мешканця Мелітополя», автор пропонує розробити проект «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» із вдосконаленими напрями реалізації не лише використання онлайн-державних послуг, але і послуг саме жителя міста Запоріжжя.

Проект «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» спрямований на підвищення конкурентоспроможності міста, формування ефективної системи управління міським господарством, створення безпечних і комфортних умов для життя городян. Проект базується на 5 ключових принципах:

- орієнтація на людину городянина-користувача;
- технологічність міської інфраструктури;
- підвищення якості управління міськими ресурсами;
- комфортне і безпечне середовище;
- акцент на економічній ефективності, в тому числі, сервісної складової міського середовища.

Основний інструмент реалізації цих принципів – широке впровадження передових цифрових і інженерних рішень в міській та комунальній інфраструктурі.

Регіональний проект «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» оформляється у вигляді окремої регіональної програми або проекту поза рамками програми цифрового розвитку економіки.

У регіональному проекті «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» визначаються:

- цілі, завдання, показники реалізації регіонального проекту «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя», міста, які беруть участь в проекті;
- заходи, спрямовані на створення «розумного» міста згруповані за галузевим спрямуванням;
- ресурсне забезпечення реалізації проекту;
- відповідальні за реалізацію регіонального проекту і окремих його заходів, за досягнення цільових показників і результатів.

Завдання зазначеного проекту спрямовані на досягнення наступних цілей:

- Формування умов ефективної реалізації проекту;
- Підвищення ефективності управління галузями міського господарства за рахунок використання сучасних цифрових технологій;
- Створення комплексної системи управління містом на основі даних, що надходять в режимі реального часу, впровадження механізмів електронної демократії та залучення жителів в управління містом.

Завдання включають в себе наступні заходи:

- затвердження єдиних вимог до міської цифрової платформи, синхронізованих з регіональними і державними вимогами;
- автоматизація обробки даних, критичних для міського управління;
- створення єдиної інтелектуальної системи управління «розумного» міста;
- створення цифрових сервісів, що забезпечують вплив жителів на прийняті міською владою рішення.

У регіональному проекті «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» слід включати заходи щодо цифровізації галузей міського господарства, які спрямовані на створення «картки мешканця міста», за напрямками:

а) житлово-комунальне господарство:

– електропостачання, теплопостачання, газопостачання, водопостачання і водовідведення, в тому числі заходи, спрямовані на реалізацію концепції «розумний водоканал», облік комунальних ресурсів і зниження витрат на них, спрощення процедур оплати і так далі;

– управління житловим фондом та зміст (ремонт, прибирання) багатоквартирних будинків, громадських будівель, прибудинкових територій, включаючи капітальний ремонт.

б) збір, транспортування, обробка, утилізація, знешкодження, захоронення твердих комунальних відходів;

в) моніторинг і охорона навколишнього середовища;

г) вулиці та громадський простір (в тому числі, вуличне освітлення, підтримання доступності середовища – прибирання, ремонт, модернізація);

д) громадська безпека;

е) транспорт, вулично-дорожня мережа та перевезення;

ж) міське управління:

– розвиток платформ управління міськими ресурсами і сервісами «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя»

– житлові інспекції;

– управління земельно-майновими відносинами;

– участь мешканців у процесах міського управління: моніторингу, контролю та вибору рішень;

з) інше (соціальна сфера):

– культура, спорт, відпочинок, туризм;

– соціальний захист населення;

– забезпечення зайнятості та підтримка малого сервісного бізнесу: надання даних і аналітики;

– охорону здоров'я;

– інше.

Наведений перелік не є обов'язковим або закритим і може формуватися в залежності від цілей розвитку «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя», специфіки конкретного регіону і його міст. Для формування «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» в регіональному проекті необхідно передбачити заходи, спрямовані на створення (розвиток) відповідних елементів (систем) «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» (див. табл. 1).

З метою управління проектом «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» в числі заходів, результатів або контрольних подій необхідно передбачити:

- створення органу управління проектом, або наділення відповідними функціями наявного проектного офісу чи іншої структури в складі регіонального проектного офісу «Цифрова економіка / Цифровий регіон»;

- затвердження плану реалізації проекту «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» на трирічний період;

- формування регіонального центру компетенції по цифровізації міського господарства і створення «картки мешканця міста»;

- навчання команд муніципалітетів і органів виконавчої влади.

Порядок підготовки і узгодження регіонального проекту «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя».

Умови підготовки регіонального проекту:

- закріплення посадової особи (на рівні не нижче заступника керівника вищого органу влади), відповідального за досягнення цілей і показників регіонального проекту;

- створення координаційного органу з реалізації регіонального проекту, що включає органи влади, органи місцевого самоврядування, представників бізнесу, освітніх та наукових організацій та інших зацікавлених в реалізації регіонального проекту учасників або покладання функцій координаційного органу на існуючий проектний офіс з обов'язковою участю зазначених представників;

- розгляд регіонального проекту на засіданні регіональної комісії з питань цифрового розвитку.

Сформований регіональний проект перед його затвердженням направляється на узгодження. У разі оформлення регіонального проекту в якості розділу програми цифрового розвитку економіки регіональний проект.

Житлово-комунальне господарство:

– системи контролю і управління інженерною інфраструктурою в будівлях, що дасть змогу впровадити систему контролю і управління інженерною інфраструктурою;

– система дистанційного обліку комунальних ресурсів, управління режимами постачання ресурсами і їх споживанням в будівлях – впровадження приладів, вузлів, систем обліку і управління режимами, які передбачають передачу вимірювань і управління в режимі онлайн.

– системи дистанційного контролю і управління житлово-комунальними послугами «розумний водоканал», «розумна тепломережа» – цифровізація роботи комунальних підприємств, в тому числі, впровадження сервісів дистанційного контролю стану комунальної інфраструктури та її функціонування, роботи комунальної техніки, контролю та управління завданнями, виконуваними польовими співробітниками.

Модуль для онлайн звернень громадян з усіх питань житлово-комунального господарства – впровадження сервісів онлайн звернень громадян.

Модуль онлайн розрахунку і заявки на реалізацію Енергосервіс – реалізація енергосервісних контактів в багатоквартирних будинках і громадських будівлях.

Система онлайн моніторингу рівня концентрації побутового газу, блокування подачі газу інформування екстрених служб і власника при витoku – впровадження онлайн-сервісів газової безпеки

Модулі надання додаткових сервісів для жителів багатоквартирних будинків – впровадження відкритих систем надання додаткових сервісів жителям багатоквартирних будинків, в тому числі, консьерж-сервісу.

Збір, транспортування, обробка, утилізація, знешкодження, захоронення твердих комунальних відходів:

– система управління твердими комунальними відходами - впровадження систем моніторингу збору, транспортування, обробки, утилізації, знешкодження, захоронення твердих комунальних відходів.

Модуль для онлайн звернень громадян з питань неякісного поводження з відходами – впровадження сервісів онлайн звернень громадян.

Моніторинг і охорона навколишнього середовища:

– система екологічного моніторингу – впровадження систем екологічного моніторингу та моніторингу рівня зашумленості, інформування громадян про екологічні параметри навколишнього середовища і адмініструванні взаємин з підприємствами-порушниками.

Модуль для онлайн звернень громадян з усіх питань екологічної ситуації в місті – впровадження сервісів онлайн звернень громадян.

Вулиці і громадський простір:

– система управління міським зовнішнім освітленням - впровадження систем інтелектуального міського освітлення, забезпечують комфортне адаптивне освітлення території міста та енергозбереження, включаючи художню та архітектурну під світку.

– система управління та моніторингу використання громадських просторів, включаючи сервіси відкритого використання громадських територій – впровадження системи єдиного сервісу управління громадськими територіями, включаючи онлайн графік завантаженості територій з можливості онлайн бронювання і отримання дозволів на проведення громадських культурних, спортивних та розважальних заходів.

– система інформування пасажирів про графік та маршрути громадського транспорту – розгортання електронних інформаційних табло на зупинках і сервісів онлайн-доступу до інформації про роботу громадського транспорту.

– система управління міським паркувальним простором – системи «розумного паркінгу», включаючи функціонал онлайн-карти парковок, можливості дистанційного бронювання і оплати парковки.

Громадська безпека:

- міська система відеоспостереження – впровадження міських систем відеоспостереження, інтегруючих всі джерела спостереження, з функціями біометричної ідентифікації і відео аналітики.

- системи управління доступом в багатоквартирних будинках з функціями контролю стану будівлі, навколишнього середовища, інженерних систем та оповіщення населення – впровадження «розумних домофонів» – систем контролю і управління доступом в житлових будинках, інтегрованих з системами забезпечення безпеки та оповіщення населення.

Модуль моніторингу громадської безпеки – впровадження модуля контролю числа інцидентів з прив'язкою до конкретної території, категорії, систематизація і моніторинг інцидентів, сповіщення громадян і підприємств про підвищений рівень небезпеки.

Транспорт, вулично-дорожня мережа та перевезення:

- інтелектуальна транспортна система (автоматизована система управління дорожнім рухом) і система управління паркувальним простором – впровадження інтелектуальних транспортних систем і інтелектуальних систем управління парковками.

- система управління оплатою користування міським транспортом та взаєморозрахунків з перевізниками та операторами платних ділянок – впровадження централізованих міських платформ моніторингу та управління міською транспортною системою.

Міське управління:

- єдина інтелектуальна система управління «особистим кабінетом мешканця Запоріжжя» – впровадження єдиної інтегрованої цифрової платформи управління ресурсами і сервісами міста, створення єдиного ситуаційного центру адміністрації міста.

Міська інформаційна модель – впровадження міських інформаційних моделей.

– цифрова топографічна основа – оцифровка та актуалізація топографічної бази міст, інвентаризація даних, кадастрової палати щодо даних існуючого землекористування та об'єктів нерухомості: формування просторово прив'язаних адресних баз, виявлення помилкових даних.

– система міського територіального планування на базі міської інформаційної моделі – впровадження сервісів територіального планування і землекористування на базі міської інформаційної моделі.

– система оперативного моніторингу стану систем життєзабезпечення міста і небезпечних об'єктів – впровадження на базі єдиної інтегрованої цифрової платформи модуля моніторингу систем життєзабезпечення міста та стану небезпечних об'єктів.

Сервіси електронного голосування, отримання і обробки «зворотного зв'язку» від жителів міста – звернень, пропозицій, скарг – впровадження онлайн систем інформування громадян муніципального рівня, систем залучення громадян в життя міста класу «Активний громадянин».

Система збору та аналізу статистики, роботи з великими даними – впровадження системи накопичення статистичних даних різних підсистем «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя». Автоматичне виявлення закономірностей, надання статистичних даних для оцінки рівня досягнення цільових показників, створення прогнозів оптимізації перерозподілу ресурсів.

Картка городянина (далі – картка) – це багатофункціональна іменна пластикова картка, яка видається або буде видаватись користувачу регіону, який є отримувачем пільг.

Картка є матеріальним носієм персональних даних отримувача картки, інформації про види соціальної допомоги, нарахуванню пільг, на які має право користувач картки, і який підтримує за допомогою інтегрованих сервісів різні додатки, котрі пов'язані із представленням та обліком соціальної допомоги та нарахуванням пільг. Соціальна карта також має додаткові переваги, наприклад платіжні, ідентифікаційні, медичні тощо, що безпосередньо з користувачем пільг не пов'язано. Технологія смарт-карти допомагає використовувати її як

транспортну (на міському транспорті, в поїздах приміського зв'язку), як банківську карту, при розрахунках за послуги ЖКХ, за ліки та медичні послуги з рахунком прав на соціальну допомогу, а також як ідентифікаційну карту – для підтвердження прав отримувача карти на отримання пільг.

Ідентифікаційні додатки – ідентифікаційні дані картки – номер та серія карти, код установи, яка видала карту, персональні дані користувача карти – ідентифікаційний код, прізвище, ім'я, по батькові, стать та дата народження.

Соціальні додатки – данні соціально ідентифікації – номери документів користувача карти, ідентифікація записів в базі даних користувачів «особистим кабінетом городянина», інформація про нарахування та отримання пільг, що входить в соціальний пакет користувача і т.д.

Транспортні додатки – проїзд в муніципальному транспорті, на поїзді тощо.

Задачі, котрі вирішуються при використанні зазначеної картки:

1. Ідентифікація отримувача картки, який має право на отримання певних соціальних пільг та видів соціальної допомоги;
2. Отримання соціального дисконту в будь-якій організації ринку послуг чи системи охорони здоров'я.
3. Обслуговування в медичних закладах.
4. Забезпечення та облік проїзду в громадському транспорті.
5. Операції із використанням банківського рахунку – нарахування на прив'язану до соціальної карти банківського рахунку дотацій, пільг, пенсій, інша грошових виплат.

Прийом заявок та видачі картки здійснюється певною установою (управління соціального захисту районної адміністрації при міській раді). Процедура оформлення карти повинна бути простою та займати мало часу.

Особистий кабінет користувача картою – це матеріальний носій, який містить зафіксовані на ньому візуальну та електронну форму інформації про користувача картою та який забезпечує доступ до інформації користувачів карти.

Зазначена картка має містити: прізвище, ім'я, по-батькові користувача; фотографію користувача; номер соціальної карти; контактну інформацію; страховий номер індивідуального особистого рахунку застрахованої особи в системі пенсійного забезпечення.

Враховуючи сказане вище, слід звернути увагу на нарахування пільг та які категорії будуть їх отримувати. Нарахування пільг: субсидія на комунальні послуги, пенсія, соціальна допомога при народженні та утримання дитини до трьох років, пільги на транспорт ветеранам війни, учасникам бойових дій (учасники АТО та ООС), пільги на медичне обслуговування тощо. Зосереджено на таких категоріях отримання пільг: малозабезпечені сім'ї; громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; фізичні особи, які надають соціальні послуги; жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»; особи, які постраждали від торгівлі людьми; багатодітні сім'ї; учасники бойових дій. Але у разі нарахування субсидії за комунальні послуги чи пільги на проїзд у транспорті за встановленою «картою городянина», мають право жителі міста, який є користувачем зазначеної карти.

Організаційно-управлінські механізми – це зміни в системі управління компанією для досягнення цілей її функціонування та розвитку, тобто зміни в системі управління компанією з метою підвищення ефективності функціонування та конкурентоспроможності компанії. Відмінність технологічних та організаційно-управлінських полягає в підходах до розрахунків та обґрунтування їхніх результатів. Специфіка організаційно-управлінських механізмів полягає в тому, що часто неможливо оцінити їхню ефективність традиційними способами, оскільки ефект від їхньої реалізації непрямо впливає на результати бізнесу та не завжди піддається.

Ми вважаємо, що суб'єктами впровадження карти городянина є по-перше, установа, що видає саму карту, ми вже вище зазначали, що це може бути управління соціального захисту при міській раді, чи будь-яка новостворена установа, яка буде суто займатися видачею та корегуванням роботи із зазначеними картами городян, також до цього списку потрібно

додати сервер, який буде автоматично списувати пільги, інформувати користувача карти про поточну роботу тощо. Сервер, який володіє платформою особистого кабінету карти городянина.

Також важливим аспектом функціонування карти городянина може стати саме технологія безконтактного користування – через GooglePay, ApplePay, годинник тощо. Це дасть змогу, в першу чергу молоді користуватися сучасними технологіями та за зручністю не носити з собою саму картку.

Щодо функціонального забезпечення користування картою, то з однієї сторони користувач може нею користуватися як наприклад розрахунок за товар в магазині через термінал, якщо брати транспорт – через безготівкову оплату – просто прикласти карту до спеціально вмонтованого турнікету для оплати. Все залежить від можливостей місцевої влади зробити доступнішим користування картою городянина.

Таким чином, створення таких умов для городян міста Запоріжжя, надасть можливість за допомогою мережі Інтернет та додатку «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» за короткі терміни не лише отримати консультацію від органів виконавчої влади, але самотужки вирішити нагальні питання, оплатити комунальні послуги, розрахуватися в міському транспорті, подати скаргу щодо моніторингу екологічної ситуації в Запоріжжя тощо.

А також в умовах діджиталізації, такий сервіс допомагає при використанні інноваційних технологій у системі управління публічного адміністрування нарахування пільг.

ВИСНОВКИ

Історія свідчить, що впровадження інновацій, це складний процес у центрі уваги якого перебувають найбільш суттєві для розвитку управлінських систем феномени.

На початку ХХ в. видатний економіст Й. Шумпетер, який аналізував «нові комбінації» змін у розвитку економічних систем, надав найбільш повний опис інноваційних процесів. Засадничими для теорії публічного адміністрування є праці таких видатних зарубіжних науковців, як М. Вебер, Д. Вільсон, Д. Грінвуд, Г. Саймон, М. Фоллетт, Ю. Габермас та ін. [8, с. 64].

Теоретичні і практичні проблеми організаційних змін, підвищення ефективності управлінської діяльності в різних сферах у результаті впровадження управлінських інновацій взаємозв'язку соціальних та управлінських трансформацій досліджують В.Б.Авер'янов, Г.В.Атаманчук, В.Д.Бакуменко, М.М.Білинська, В.Г.Бодров, В.Є.Воротін, В.Ф.Гріньов, Д.І.Кокорін, В.С.Куйбіда, О.,Я.Ф.Радиш, В.М.Рижих, І.В.Розпутенко, Л.В.Сморгунов, В.В.Цветков, та ряд інших учених.

Уточнено основні поняття дослідження, зокрема: інноваційні технології – це набори методів і засобів, що підтримують етапи реалізації нововведення; публічне адміністрування – це регульована законами та іншими нормативно-правовими актами діяльність суб'єктів державного управління, спрямованих на реалізацію законів та інших нормативно-правових актів з управлінських рішень, встановленому законодавством про адміністративні послуги; пільга – це повне або часткове звільнення певних категорій осіб від оплати за отримані послуги або надання додаткових послуг (переваг); тренінг – це група методів розвитку здібностей до навчання та оволодіння будь-яким складним видом діяльності, зокрема спілкуванням.

Головним принципами методологічної складової дослідження виступає, а саме принцип об'єктивності, принцип історизму, системності, комплексності, також методологічну основу дослідження даної теми становлять підходи -

системний, соціально-комунікативний, інституціональний, головними методами дослідження є: індукція, дедукція, аналіз, синтез.

Ми дослідили, що в Україні з 2000 року впроваджуються та надаються пільги населенню. Враховуючи еволюцію нормативно-правових актів держави, зараз найбільш дієвим є постанова Кабінету Міністрів України № 389 від 04.06.2015 р. «Порядок надання пільг окремим категоріям громадян з урахуванням середньомісячного сукупного доходу сім'ї». Також автор звертає увагу на функціонування RFID-технології, яка в свою чергу дає працювати в Україні смарт-карткам. Така картка виступає прикладом для впровадження такої системи в містах України.

Проаналізовано впровадження картки городянина враховуючи вітчизняний та зарубіжний досвід. Росія, Німеччина, Англія, Фінляндія, Китай тощо впроваджують вже давно карту городянина, яка не лише вирішує проблеми оплати за проїзд у муніципальному транспорті, але на яку нараховуються різні пільги, здійснюються ідентифікація особи, приходять платіжки за комунальні послуги, розрахування картою у лікарнях та аптеках, розрахунок дітей у їдальні за їжу тощо. Враховуючи досвід України, слід зазначити, що в Києві, Краматорську, Мукачеві вже реалізуються дана система, в цьому році в Запорізькій області також місцева влада почала вести діалог щодо запровадження такої оптимальної карти городянина.

Досліджено дієві форми навчання користуванню картою городянина, зокрема це смарт-освіта, використання інноваційних комп'ютерних технологій та тренінги. Враховуючи той факт, за перші дві форми навчання потребують використання великої кількості коштів, адже оформлення мережі Інтернет, комп'ютерів та його обладнання, дистанційне чи онлайн-навчання, автор схиляється до двох форм – для користувачів смартфонів та мережі Інтернет – вебінари, для категорії людей, які не мають можливості виходу до Інтернету, наприклад пенсіонери, то результативною формою є тренінг.

Ми проаналізували сервіс «Особистий кабінет мешканця Мелітополя» та підсумовуючи зазначимо наступне. По-перше, сервіс добре обладнаний веб-

сторінками, які швидко надають онлайн-допомогу у видачі довідок, реєстрації офіційних документів, електронна черга тощо. По-друге, розроблений сервіс для платника податків. По-третє, якщо розглядати сервіс як «картка мешканця міста», то в зазначеному сервісі відображена оплата комунальних послуг, записатися на прийом до лікаря та подати документи на житло.

Такий приклад є і для обласного центру м. Запоріжжя. Створення таких умов для городян міста Запоріжжя, надасть можливість за допомогою мережі Інтернет та додатку «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя» за короткі терміни не лише отримати консультацію від органів виконавчої влади, але самотужки вирішити нагальні питання, оплатити комунальні послуги, розрахуватися в міському транспорті, подати скаргу щодо моніторингу екологічної ситуації в Запоріжжя тощо. А також в умовах діджиталізації, такий сервіс допомагає при використанні інноваційних технологій до системи управління публічного адміністрування нарахування пільг.

Таким чином, гіпотеза дослідження: впровадження інноваційних технологій до системи управління публічного адміністрування дозволяє покращити якість життя людей на актуальному рівні; проведення тренінгів з формування навичок користування картою городянина є ефективним і сприяє не тільки формуванню навичок користувача, а і дозволяє здійснити контроль над отриманням пільг конкретними громадянами – підтвердилась.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Meeta Dasgupta. Technological Innovation and Role of Technology Strategy: Towards Development of a Model / Meeta Dasgupta, Prof. A. Sahay, Prof. R. Gupta // 9th Global Conference on Business & Economics. 2009. October 16-17. С. 34.
2. Бакуменко В.Д. Формування державно-управлінських рішень : проблеми теорії, методології, практики. Київ: УАДУ, 2000. 328 с.
3. Браун П. Посібник з аналізу державної політики. Київ : Основи, 2000. 243 с.
4. Бородина В.А. Психология чтения в психолого педагогическом и библиотечно-информационном образовании. *Проблемы систем о тенега учебной и профессиональной деятельности*. 2003. № 6. С. 145-148
5. Буйло Е.В. Тренинг как метод развития коммуникативной компетентности. *Научно-методическая работа*. 2014. №12. С. 12.
6. Буренко Т.О. Необхідність створення концептуальних засад реформування системи адміністративних послуг в Україні. URL: www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2009-2/doc/1/06.pdf (дата звернення 28.12.2019).
7. Василенко І. Можливості і межі використання інноваційних бізнес-технологій в адміністративній реформі. *Державна служба*. 2010. №2 (64). С. 28-31.
8. Волчкова Л. Т., Меньшикова Г. А. Public administration: становление и развитие как новой научной и учебной дисциплины. *Вестник С.-Петербур. ун-та*. 2013. Вып. 1, сер. 12 С. 62-68.
9. Вступ до соціальної роботи / за ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. Київ : Академвидат, 2005. 215 с.
10. Ганущак-Єфіменко Л.М. Моделювання організації взаємодії учасників процесу управління інноваційним розвитком підприємства. *Актуальні проблеми економіки*. 2011. № 1. С. 90-100.

11. Гладышев А. Г. Основы социального управления. Москва: Высш. шк., 2001. 271 с.
12. Глухарев, С. М. Конспект лекцій з курсу «Методологія наукових досліджень» Харків: ХНАМГ, 2012. 112 с.
13. Глущенко Е. В. Теория управления : учебный курс. Москва: Инфра-М, 2007. 56 с.
14. Гнидюк Н. Засади функціонування системи державного управління (уроки з досвіду країн Центральної та Східної Європи що готуються до вступу в ЕС. Київ : Лілея, 2001. 240 с.
15. Головатий М. Ф. Соціальна політика і соціальна робота. Київ : МАУП, 2005. 410 с.
16. Голуб В. Аутсорсинг, аутстафінг, лізинг персоналу: юридичні аспекти. *Управління персоналом*. 2011. № 7 (214). С. 30 - 33.
17. Грицяк І. А. Європейське управління: теоретико-методологічні засади. Київ : К.І.С., 2006. 398 с.
18. Державне управління та державна служба. Київ : КНЕУ, 2005. 264 с.
19. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. Москва: Издат. дом «Вильямс», 2002. 426 с.
20. Егорова Н. Управленческие функции специального субъекта преступления (уголовный закон, теория, судебная практика). *Уголовное право*. 2007. № 2. С. 80-94.
21. Жбанкова И .И. Философские принципы в научном познании. Минск, 2004. С.
22. Захаров Н. Л. Управление социальным развитием организации : учебник. Минск : Инфра-М, 2006. 263 с.
23. Захарова И.Т. Информационные технологии в образовании. Минск : Академия, 2003. 192 с.
24. Зинченко Г. П. Социология управления: Учебно-метод. Комплекс. Ростов-на-Дону: СКАГС, 2010. 480 с.

25. Золочевская Е. Ю., Кривошеева Т. Д. Стратегическое управление государственными инновационными проектами. *Государственное и муниципальное управление. Ученые записки*. 2014. № 2. С. 72.
26. Инновационный менеджмент: Учебное пособие. Москва: Дело, 2003. 505 с.
27. Иванова, Н.Л. Кадрова політика в державному управлінні: проблеми і пошуки їх вирішення. *Питання державного і муніципального управління*. 2011. № 2. С. 171-186.
28. Інновації в державному управлінні: Монографія. Київ : Видво НАДУ, 2005. 252 с.
29. Колесникова К. О. Публічне адміністрування в Україні: огляд літературних джерел. *Теорія та практика державного управління*. 2013. Вип. 3. С. 112–119. URL: <http://kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2013-3/doc/1/16.pdf> (дата зверення 09.10.2019).
30. Корчагин Е. А. Концепция практико-ориентированной технологии обучения. Москва: Наука, 2004. 310 с.
31. Краснокутська Н. В. Інноваційний менеджмент: Навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2003. 504 с.
32. Кузнєцов А. Концептуальні підходи до формування понятійного апарату в сфері публічного управління *Понятійно-категоріальний апарат публічного управління*. Київ: НАДУ, 2010. С. 38-43.
33. Кузнєцова Л. Основные технологии социальной. Владивосток : ДВГТУ, 2002. 392 с.
34. Курс адміністративного права України: підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2012. 808 с.
35. Лопушняк Г. С. Соціальна ефективність інвестиційної політики. Сучасна регіональна політика: формування, реалізація та розвиток публічної служб : матер. підсумк. наук.-практ. конф. За міжнар. уч. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2010. 200 с.

36. Малиновський В. Я. Державне управління. Луцьк : ред. вид. від. "Вежа" Вол. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2000. 558 с.
37. Мангейм Дж. Б. Політологія: Методи дослідження. Москва : Видавництво «Весь Мир», 1997. 544 с. URL: <http://grachev62.narod.ru/Mr/Index.html> (дата звернення 30.11.2019).
38. Мартиненко В. М. Демократичне врядування: проблеми теорії та практики. Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління. Харків : Вид-во «ДокНаукДержУпр», 2010. № 1. С. 16-22.
39. Матюхин В.Г., Пярин В.А. Концепция обеспечения информационной безопасности платежной системы на основе интеллектуальных карт. *Банковские системы и технологии*. Март-апрель, 2009. № 5. С. 8-12.
40. Медынский В.Г. Инновационный менеджмент. (Учебник). Москва: ИНФРА-М, 2002. 400 с.
41. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. / укл. С. Е. Важинський, Т. І. Щербак. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка. 2016. 260 с.
42. Методологія проведення тренінгів: курс лекцій з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 053 «Психологія» за ред. Корнієнко І.О., Алмаші С.І. Мукачево : МДУ, 2016. 60 с.
43. Національний та регіональний вимір української економіки в контексті глобалізації: Методологічна розробка / упор.: В.Ф. Столяров, Ю.Ю. Ямко. Київ : КНУТД, 2007. 44 с.
44. Некрасов В. Н., Бучина О. В. Механизм разрешения противоречий управления как фактор развития системы государственных услуг. *Государственное и муниципальное управление*. 2014. № 2. С. 12-15.
45. Новейший философский словарь. Минск. Книжный Дом. А.А. Грицанов. 1999. 1000 с.

46. Ореховская Н. А. Тренинг как форма обучения в высшей школе. *Казанский педагогический журнал*. 2015. №6-2 (113). С. 287-290.
47. Основи наукових досліджень: навчальний посібник. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2004. 240 с.
48. Особистий кабінет мешканця Мелітополя URL: <https://cabinet.mlt.gov.ua/> (дата звернення 12.11.2019).
49. Полат Е. С. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования. Минск : Академия, 2001. 272 с.
50. Пригожин А.И. Нововведение: стимулы и перспективы. Москва: Политиздат, 2008. 450 с.
51. Роберт И. Т. Современные информационные технологии в образовании: дидактические проблемы; перспективы использования. Москва : ИИО РАО, 2010. 450 с.
52. Саакова В. А. Профессиональный тренинг как фактор повышения эффективности организации труда. *Среднее профессиональное образование*. 2007. №2. С. 60-61.
53. Савченко Б. Використання анкетування як методу соціологічного дослідження для аналізу потреб з підвищення кваліфікації управлінських кадрів. *Державне будівництво*. 2006. № 1. С. 1-8.
54. Семенчук Т. Б. Сутність категорії «публічне адміністрування» та передумови її формування. *Вісник економіки транспорту і промисловості*: зб. наук.-практ. ст. Харків: УДАЗТ, 2013. Вип. 42. С. 385-390.
55. Семигіна Т. В. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2007. 340 с.
56. Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Харків: ХарPI НАДУ «Магістр», 2017. Вип. 1 (60). 196 с.
57. Термін «адміністрування». Економічна енциклопедія «Словопедія». URL: <http://slovopectia.org.ua/38/53392/377011.html> (дата звернення 21.11.2019).

58. Технология проведения вебинаров – рекомендации портала URL: Webter <http://www.all-webinars.com/analys/tehnologiya-provedeniya-vebinarov-%E2%80%93-rekomendacii-portala-webter> (дата звернення 09.12.2019).
59. Тихомиров В.П. Мир на пути Smart Education: нове возможности для развития. *Открытое образование*. 2011 № 3, С. 22-28.
60. Трощинський В. Соціальний розвиток : опорний конспект навч. дисципліни. Київ : НАДУ, 2008. 192 с.
61. Ткаченко В. М. Повышение надёжности идентификации личности с использованием смарт-карты по от печаткам пальцев во Вьетнамской социалистической республик, «Динамика сложных систем XXI век» №3 т.8, 2014 г., издат. Радиотехника. С 74-79.
62. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: Учеб. для вузов. Москва : Наука, 2008. 600 с.
63. Феріна О.С. Інновація як об'єкт економічних досліджень. *Історія народного господарства та економічної думки України*. 2013. № 46. С. 119-128.
64. Философия науки и техники: тематический словарь. Москва: ОГУ. 2010. 370 с.
65. Хашева И. А. Практика использования информационно-коммуникационных технологий при оказании государственных услуг. *Государственное и муниципальное управление*. 2009. № 4. С. 23-27.
66. Хутка С. Соціальна адаптованість особистості: концептуалізація поняття. *Соціологія, теорія, методи, маркетинг*. 2007. № 2. С. 164-175.
67. Хучек М. Стратегия инновации на предприятии РАУ. Минск: 2005. 390 с.
68. Шаров Ю. П. Інноваційні інструменти публічного адміністрування: європейський контекст. *Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління*. 2010. № 1. С. 5-9.
69. Экономика и право: Словарь-справочник. Москва: Наука 2004. 500 с.

70. Яременко О. Соціальна політика: теоретико-методологічні основи дослідження процесів формування та ефективності реалізації. Київ : Ін-т економіки та прогнозування НАН України ; УІСД ім. Олександра Яременка, 2006. 23 с.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Таблиця № 1.

Базовий рекомендований набір елементів «Особистий кабінет мешканця
Запоріжжя»

№ п/п	Елемент (система) «особистого кабінету мешканця Запоріжжя»	Результат, захід
Житлово-комунальне господарство		
1.	Системи контролю і управління інженерною інфраструктурою в будівлях	Впровадження систем контролю і управління інженерною інфраструктурою в будівлях
2.	Система дистанційного обліку комунальних ресурсів, управління режимами постачання ресурсами і їх споживанням	Впровадження приладів, вузлів, систем обліку і управління режимами, які передбачають передачу вимірювань і управління в режимі онлайн
3.	Системи дистанційного контролю і управління житлово-комунальними послугами «розумний водоканал», «розумна тепломережа»	Цифровізація роботи комунальних підприємств, в тому числі, впровадження сервісів дистанційного контролю стану комунальної інфраструктури та її функціонування, роботи комунальної техніки, контролю та управління завданнями, виконуваними польовими співробітниками
4.	Модуль для онлайн звернень громадян з усіх питань житлово-комунального господарства	Впровадження сервісів онлайн звернень громадян
5.	Модуль онлайн розрахунку і заявки на реалізацію Енергосервіс контрактів	Реалізація енергосервісних контактів в багатоквартирних будинках і громадських будівлях
6.	Система проведення онлайн загальних зборів власників багатоквартирних будинків	Впровадження систем проведення онлайн загальних зборів власників багатоквартирних будинків
7.	Система онлайн моніторингу стану ліфтового господарства	Впровадження цифрових сервісів ліфтової безпеки
8.	Система онлайн моніторингу рівня концентрації побутового газу, блокування подачі газу інформування екстрених служб і власника при витокі	Впровадження онлайн-сервісів газової безпеки
9.	Модулі надання додаткових сервісів для жителів	Впровадження відкритих систем надання додаткових сервісів

	багатоквартирних будинків	жителям багатоквартирних будинків, в тому числі, консьерж-сервісу
Збір, транспортування, обробка, утилізація, знешкодження, захоронення твердих комунальних відходів		
10.	Система управління твердими комунальними відходами	Впровадження систем моніторингу збору, транспортування, обробки, утилізації, знешкодження, захоронення твердих комунальних відходів
11.	Модуль для онлайн звернень громадян з питань неякісного поводження з відходами	Впровадження сервісів онлайн звернень громадян
Моніторинг і охорона навколишнього середовища		
12.	Система екологічного моніторингу	Впровадження систем екологічного моніторингу та моніторингу рівня зашумленості, інформування громадян про екологічні параметри навколишнього середовища і адмініструванні взаємин з підприємствами-порушниками
13.	Модуль для онлайн звернень громадян з усіх питань екологічної ситуації в місті	Впровадження сервісів онлайн звернень громадян
Вулиці і громадський простір		
14.	Система управління міським зовнішнім освітленням	Впровадження систем інтелектуального міського освітлення, забезпечують комфортне адаптивне освітлення території міста та енергозбереження, включаючи художню та архітектурну підсвітку
15.	Система управління та моніторингу використання громадських просторів, включаючи сервіси відкритого використання громадських територій	Впровадження системи єдиного сервісу управління громадськими територіями, включаючи онлайн графік завантаженості територій з можливості онлайн бронювання і отримання дозволів на проведення громадських культурних, спортивних та розважальних заходів
16.	Система інформування пасажирів	Розгортання електронних

	про графік та маршрути громадського транспорту	інформаційних табло на зупинках і сервісів онлайн-доступу до інформації про роботу громадського транспорту
17.	Система управління міським паркувальним простором	Системи «розумного паркінгу», включаючи функціонал онлайн-карти парковок, можливості дистанційного бронювання і оплати парковки
Громадська безпека		
18.	Міська система відеоспостереження	Впровадження міських систем відеоспостереження, інтегруючих все джерела спостереження, з функціями біометричної ідентифікації і відеоаналітики
19.	Системи управління доступом в багатоквартирних будинках з функціями контролю стану будівлі, навколишнього середовища, інженерних систем та оповіщення населення	Впровадження «розумних домофонів» - систем контролю і управління доступом в житлових будинках, інтегрованих з системами забезпечення безпеки та оповіщення населення
20.	Модуль моніторингу громадської безпеки	Впровадження модуля контролю числа інцидентів з прив'язкою до конкретної території, категорії, систематизація і моніторинг інцидентів, сповіщення громадян і підприємств про підвищений рівень небезпеки
Транспорт, вулично-дорожня мережа та перевезення		
21.	Інтелектуальна транспортна система (автоматизована система управління дорожнім рухом) і система управління паркувальним простором	Впровадження інтелектуальних транспортних систем і інтелектуальних систем управління парковками
22.	Система управління оплатою користування міським транспортом та взаєморозрахунків з перевізниками та операторами платних ділянок	Впровадження централізованих міських платформ моніторингу та управління міською транспортною системою
Міське управління		
23.	Єдина інтелектуальна система управління «особистим кабінетом	Впровадження єдиної інтегрованої цифрової платформи управління

	мешканця Запоріжжя»	ресурсами і сервісами міста, створення єдиного ситуаційного центру адміністрації міста
24.	Міська інформаційна модель	Впровадження міських інформаційних моделей
25.	Цифрова топографічна основа	Оцифровка та актуалізація топографічної бази міст, інвентаризація даних, кадастрової палати щодо даних існуючого землекористування та об'єктів нерухомості: формування просторово прив'язаних адресних баз, виявлення помилкових даних
26.	Система міського територіального планування на базі міської інформаційної моделі	Впровадження сервісів територіального планування і землекористування на базі міської інформаційної моделі
27.	Система оперативного моніторингу стану систем життєзабезпечення міста і небезпечних об'єктів	Впровадження на базі єдиної інтегрованої цифрової платформи модуля моніторингу систем життєзабезпечення міста та стану небезпечних об'єктів
28.	Сервіси електронного голосування, отримання і обробки «зворотного зв'язку» від жителів міста - звернень, пропозицій, скарг	Впровадження онлайн систем інформування громадян муніципального рівня, систем залучення громадян в життя міста класу «Активний громадянин»
29.	Система збору та аналізу статистики, роботи з великими даними.	Впровадження системи накопичення статистичних даних різних підсистем «Особистий кабінет мешканця Запоріжжя». Автоматичне виявлення закономірностей, надання статистичних даних для оцінки рівня досягнення цільових показників, створення прогнозів оптимізації перерозподілу ресурсів

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Матюха Лариса Володимирівна, студент 3 курсу магістратури, форми навчання заочної, факультету соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти l28g80@gmail.com.

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Впровадження інноваційних технологій до системи публічного адміністрування нарахування пільг» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Матюха Л.В.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Бойко Г.В.