

**Костянтин ХМАРА**

*аспірант кафедри менеджменту  
та управління проектами  
ДРІДУ НАДУ*

## **ПОРІВНЯННЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННОМУ ФОРМАТІ ВОЛОНТЕРСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ ТА АДМІНІСТРАТИВНИМИ ОРГАНАМИ В УКРАЇНІ ТА РОСІЙСЬКІЙ ФЕДЕРАЦІЇ**

Досвід електронного надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування став вже традиційною процедурою зарубіжних країн. В Україні ж це досі ще є новелою і потребує вдосконалення.

Ще у 2015 році почав роботу волонтерський портал із надання публічних послуг. Зараз і органами влади створено й активно впроваджується Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Порівняємо функціонування порталів із надання публічних послуг за такими критеріями:

- доступність у пошукових системах, наявність інформації про ресурс;
- зовнішній вигляд та зручність;
- повнота інформації та можливість інтегрування порталу з іншими системами та сайтами – перехід за посиланнями на сайти інших установ та організацій.

В Україні новатором у наданні публічних послуг в електронній формі стали громадські організації та волонтери. У 2015 році за електронною адресою <https://igov.org.ua> на волонтерських засадах запрацював Портал державних послуг.

Перший критерій – доступність у пошукових системах Інтернету. На запити «надання/ портал/ ... адміністративних / державних/ публічних послуг» у пошуковцях Яндекс, Google, Yahoo, Meta, Bing, Rambler першими з'являються посилання на волонтерський сайт, а не на офіційний урядовий. Це дуже значна, базова недоробка, яка нівелює усю подальшу роботу, досягнення розробників порталу, адже, якщо послуга не є доступною, то будь який сервіс щодо неї є не результативним і показує яскравий приклад не правильного розроблення самої концепції електронного врядування.

Волонтерський портал на час написання тез має 266 доступних онлайн послуг, анонсовано доступність ще 49 послуг і 731 послуга у розробці. Єдиний державний портал адміністративних послуг статистики про надавані та проєктовані послуги не веде. Серед інших, доступними є послуги взаємодії із новоствореною в Україні поліцією. Над розробленням порталу працювали на волонтерських засадах такі українські компанії, як SoftServe, ELEKS, Приватбанк та інші. Ними було створено громадські органи із залучення

волонтерів з метою допомоги державі у впровадження електронного врядування. Електронний уряд (e-government), як прозора й максимально проста й доступна система, має стати головним інструментом боротьби з корупцією в Україні. Адміністратори порталу координують спілкування з міністерствами і місцевими адміністраціями.

Метою роботи порталу полягає наданні вичерпної інформації про саму послугу, надання списків необхідних документів, їх шаблонів та зразків, а також контактної інформації з можливістю зворотного зв'язку.

Важливим критерієм успішності й необхідності такого сайту є розширення способів ідентифікації одержувачів послуг (на початковому етапі використовується електронний цифровий підпис) та впровадження механізмів сплати за послуги

Також в Україні працює Єдиний державний портал адміністративних послуг за електронною адресою: <https://posluga.gov.ua>. Юридичною підставою для створення порталу є Закон України про Адміністративні послуги, який вимагає спрощення способів отримання адміністративних послуг для громадян та бізнесу.

Обидва портали – і волонтерський, і державний мають ідентичну кольорову гамму – блакитно-білу, що візуально їх ототожнює, простий, зрозумілий функціонал. На порталах надається інформація та доступ до послуг, передбачено реєстрацію та створення особистого кабінету із історією запитів та наданих послуг.

На відміну від державного порталу, волонтерський перенасичено рекламою партнерів, але вона надається не у спливаючих вікнах, а внизу, не дратуючи користувачів порталу. Крім того, вартим уваги є фактор розміщення рекламних деяких банерів із посиланнями не на сайт безпосередньо, а на сторінки та групи у соціальних мережах. Тобто, споживачам пропонуються саме комунікації із надавачем послуг. Волонтерський портал має сторінку в соцмережі Фейсбук і активне спілкування з громадянами. На державному порталі такої функції не передбачено.

Портили пропонують співпрацю як громадянам, так і волонтерам, ГО, установам публічної влади. Своєчасним є наявність можливості використання електронного підпису.

Користувач має можливість створити особистий кабінет із історією відвідувань та запитів. Пропоновані послуги розділені за суб'єктами, послуги громадянам, бізнесу. Також доступними є зв'язок із центрами надання послуг. Важливим є наявність інформації про сам портал та зворотній зв'язок із можливістю питань та відповідей громадянам. Це є перевагою для подальшого розвитку порталу та вдосконалення процедури надання послуг.

Додатку для смартфонів чи адаптованої версії для мобільних пристроїв не мають ані українські, ані російський портали.

У Російській Федерації також є подібний сервіс. Портал «Электронное правительство: госуслуги» доступний за електронною адресою <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cat/POPULAR.html#online>. Салоган порталу – Держпослуги прозорі, як ніколи. Інформація доступна чотирма мовами – російською, англійською, німецькою та французькою. Також є версія для людей з вадами зору, що є однозначною перевагою.

Надання послуг розділено за об'єктом – для фізичних осіб, юридичних, підприємців, іноземних громадян; та за сферою – за відомствами, популярні, по категоріям та пункт «за життєвими ситуаціями».

Також вартим уваги є можливість переглядати варіанти отримання інформації із використанням геолокації користувача сервісу, обрати відповідні держпослуги, центри надання, ОВВ та ОМС на карті. Також робота порталу інтегрована із популярними соціальними мережами – Вконтакте, Фейсбук, Твіттер, Лайвжурнал.

Усі ці переваги доцільно було б використати і в українській практиці електронного врядування.

### **Список використаних джерел**

1. Єдиний державний портал адміністративних послуг. – Режим доступу : <https://posluga.gov.ua/>
2. Портал державних послуг. – Режим доступу : <https://igov.org.ua>
3. Электронное правительство: госуслуги. – Режим доступу : <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cat/POPULAR.html#online>