

Петро КЛІМУШИН

*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри інформаційних технологій і систем управління
ХарPI НАДУ*

Дмитро СПАСІБОВ

*кандидат технічних наук
начальник відділу технічного захисту інформації Департаменту
інформаційно-комп'ютерного забезпечення Харківської міської ради*

УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Останнім трендом у процесі вдосконалення адміністративних послуг є створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Проблемою в Україні є те, що впровадження електронних сервісів в ЦНАП проводиться самотужки, кожною областю (містом) окремо, залучаються різні джерела фінансування (державні, місцеві, міжнародні). Відповідно, кожна область або місто, на власний розсуд приймає рішення щодо технічного, архітектурно-системного рішення, обрання розробника, припустимих витрат на розробку, впровадження, модернізацію та супровід. Таким чином громадяни, що проживають у різних регіонах, можуть отримувати різної якості електронні послуги. Проблема посилиться коли доведеться відпрацьовувати питання інтеграції цих рішень в єдину систему. Як показує практика, тут можливі труднощі, пов'язані з сумісністю різних програмних платформ на яких побудовані системи надання адміністративних послуг [3].

Метою цього дослідження є аналіз сучасного стану розвитку системи надання електронних адміністративних послуг, визначення проблем впровадження електронних послуг в діяльність суб'єктів надання таких послуг та формулювання шляхів їх вирішення.

Основними принципами розвитку електронних послуг в Україні є: децентралізація та дерегуляція процесів управління, орієнтація на споживача, доступність, безпека та захист персональних даних, дебіюрократизація та адміністративне спрощення, прозорість, збереження електронної інформації, відкритість та повторне використання, технологічна нейтральність, ефективність і результативність [1].

Ці основоположні принципи повинні бути враховані суб'єктами надання адміністративних послуг при запровадженні електронних послуг. Запровадження електронних послуг має здійснюватись шляхом послідовного виконання таких чотирьох ключових етапів розвитку електронних послуг [2].

Перший етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення до повної, актуальної та

достовірної інформації про адміністративну послугу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Другий етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Третій етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості подання суб'єктом звернення заяви та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, в електронній формі.

Четвертий етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення виконання всіх процедур, передбачених порядком надання адміністративної послуги, в електронній формі.

Сьогодні для України найактуальнішими завданнями є впровадження інноваційних сервісів з надання електронних адміністративних послуг, тобто реалізація третього та четвертого етапів. Ці сервіси повинні забезпечувати: доступ до визначених даних з державних реєстрів та інших інформаційних систем під час здійснення міжвідомчої електронної взаємодії; обробку електронних документів від суб'єктів звернення та обмін даними з єдиним державним порталом адміністративних послуг та/або іншими інформаційними системами під час надання електронних послуг. Сервіси повинні бути розроблені власниками інформаційних систем згідно з єдиними встановленими вимогами, відкритими форматами та протоколами. До таких сервісів слідує віднести: Єдиний державний портал адміністративних послуг, Портал державних послуг (волонтерський), Он-лайн будинок юстиції, податкові сервіси та портали регіональних центрів надання адміністративних послуг.

Етапи розвитку Єдиного державного порталу адміністративних послуг включають: роботу порталу в інформаційному режимі та забезпечення вичерпної інформації про адміністративну послугу, список, шаблони та зразки документів необхідних для отримання послуги, контактну інформацію та місце отримання послуги; надання послуг в електронному вигляді – послідовне впровадження послуг в електронному вигляді (по мірі готовності суб'єктів надання), розширення способів ідентифікації одержувачів послуг (на початковому етапі використовується електронний цифровий підпис), впровадження механізмів сплати за послуги.

З 2015 р. в Україні запрацював Портал державних послуг, на якому IT-волонтери за підтримкою державних структур та деяких компаній втілюють можливість замовлення та отримання адміністративних послуг онлайн. На цьому порталі зібрані майже всі послуги, які надає наша держава громадянам і бізнесу. Щоб скористатися послугами порталу, необхідно або отримати електронний цифровий підпис, або оформити банківську картку та зареєструватися в системі ідентифікації громадянина BankID.

У 2016 році Міністерством юстиції України презентовано ініціативу «Онлайн будинок юстиції», яка пов'язана зі спрощенням сервісів та яка забезпечує отримання послуг без контакту з представниками влади. Цей проект увібрав у себе всі сервіси, які міністерство надає в електронному вигляді. Це той проект, який буде прикладом для інших міністерств стосовно того, як розбудовувати електронне врядування та спрощувати життя кожного українця.

В умовах розвитку інформаційного суспільства та наближення вітчизняних стандартів обслуговування платників податків до міжнародного рівня все більшу роль відіграють *податкові сервіси*, які фактично є структурованими процесами управління щодо технологічного та адміністративного забезпечення конкретних процедур податкової роботи.

На сьогодні можна сформулювати 6 груп *електронних сервісів ЦНАП*: реєстрація, авторизація, ідентифікація користувача; попередній запис на прийом або консультацію та електронна черга; електронна консультація; інформаційні сервіси, що надаються через сайт (портал) ЦНАП; зворотній зв'язок із зовнішнім користувачем; електронні сервіси при розгляді справи. Кожна група цих сервісів наповнюється базовим переліком конкретних електронних послуг ЦНАП, які надаються, чи могли би надаватися на основі кращих міжнародних та українських практик в базовий перелік електронних послуг [3].

До основних показників моніторингу діяльності ЦНАП відносяться: кількість зареєстрованих справ, кількість виданих результатів адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, кількість відмов у видачі адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, кількість наданих консультацій дозвільними органами та іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, кількість наданих консультацій державними адміністраторами тощо. Показники групуються в розрізі кожного центру, його територіального підрозділу, органів та послуг.

Таким чином, в Україні сформовано конкурентне поле між органами публічної влади в сфері надання електронних адміністративних послуг, в якому задіяні різні управління суспільством: національний, відомчий та регіональний. В цих умовах актуальним завданням є інтеграція інформаційних систем органів виконавчої влади в єдину систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також в систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво прискорить розвиток електронних адміністративних послуг в державі.

У процесі запровадження електронних адміністративних послуг важливо враховувати потреби різних цільових груп споживачів адміністративних послуг, зокрема їх можливості та переваги щодо способу отримання адміністративних послуг. Основними напрямками розвитку інноваційних сервісів надання електронних адміністративних послуг є: побудова онлайн-інформаційних систем і сервісів національного, відомчого та регіонального рівнів; підвищення інвестиційної привабливості проектів розвитку

електронного урядування та електронної демократії; популяризація сервісів надання адміністративних електронних послуг серед мешканців; розвиток ефективної взаємодії між населенням і регіональними органами влади і органами місцевого самоврядування за допомогою електронних систем; підвищення рівня доступності для населення інформації про електронні адміністративні послуги; зниження соціальної напруженості через підвищення задоволеності населення послугами влади; підвищення контролю якості послуг шляхом взаємодії громадян з регіональними та муніципальними відомствами; моніторинг оперативної обстановки подій і проблем громадян, підвищення інформаційної безпеки в суспільстві; підвищення оперативності, реагування влади на проблеми жителів за рахунок аналітики за результатами вирішення проблем і питань з громадянами; підвищення інформаційної відкритості та прозорості діяльності регіональних органів державної влади та органів місцевого самоврядування; формування єдиного інформаційного простору для взаємодії центральних, регіональних органів державної влади та органів місцевого самоврядування; формування зручного соціально орієнтованого вмісту веб-сайтів для громадян щодо можливих життєвих ситуацій; створення єдиної технологічної платформи для формування нових соціально значимих сервісів для громадян і організацій.

Актуальними подальшими завданнями досліджень є: визначення економії коштів за рахунок впровадження інноваційних технологій та сервісів надання послуг; формування єдиних стандартів роботи всіх центрів надання послуг; обґрунтування ефективного управління процесами надання послуг, контролю і онлайн моніторингу; забезпечення високих стандартів надання послуг одночасно по всіх містах та регіонах суспільства; вирівнювання можливостей отримання якісних послуг для населення регіону.

Список використаних джерел

1. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2016. – 524 с.

2. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>.

3. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг. Аналітичний звіт, 2014. Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical%20report.pdf.