

Секція: Державне управління

Прокопенко Наталія Юріївна

магістрант кафедри менеджменту

Донбаського державного технічного університету

м. Лисичанськ, Україна

Параскєєва Альона Магомедівна

кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту

Донбаський державний технічний університет

м. Лисичанськ, Україна

ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЯК ОСНОВА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННОМУ ВИГЛЯДІ

Актуальність дослідження зумовлена тим, що Україна намагається адаптуватися до Європейських стандартів, де взаємодія державних органів влади та місцевого самоврядування з громадянами більш ефективна, за допомогою застосування електронних технологій. При використанні високих технологій відбувається підвищення ефективності людської діяльності у більшості сферах. Завдяки новим інформаційним технологіям відбуваються кардинальні зміни в системі управління, піддаються автоматизації процеси обґрунтування і прийняття рішень та організація їх виконання, професійний рівень фахівців, зайнятих в управлінській діяльності, тощо [9, с. 31-35].

Проблеми впровадження електронного уряду в Україні присвячені праці О. П. Голобуцького [1,2], М. С. Демкова [5], П. С. Клімушина [4], В. Ковалевського [5], І. Б. Коліушко [6], В. І. Лисицького [7], Г. Г. Почепцова [9], А. О. Серенок [4], С. С. Чукута [9], О. Б. Шевчука [1,2] та ін. Автори

розглядали сутність електронного уряду, його переваги у розбудові демократичного суспільства.

Електронне урядування - це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з суспільством, людиною, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Згідно з останнім дослідженням ООН (United Nations E-government Survey 2016) щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 62 місце серед 193 країн [8].

Інтеграція українського державного управління до європейського адміністративного простору в умовах розвитку інформаційного суспільства сьогодні поставила нові вимоги до діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх спроможності ефективно діяти в умовах впровадження електронного урядування, що обумовлює необхідність змін в усіх без винятку сферах суспільного життя. Виділяють такі критерії побудови електронного урядування: роль законів; прозорість, відповідальність і чесність; ефективність; узгодженість; адаптація; легітимність; партнерство і консультації.

Завжди буде актуальні й основні принципи електронного урядування: надання послуг 24 години, 7 днів на тиждень; простота і прозорість (мають бути розраховані на обслуговування звичайних громадян, а не лише фахівців); єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні відповідати принципам загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну); забезпечення конфіденційності і виконання правил інформаційної безпеки та інші.

Діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування має бути ефективною, відкритою та прозорою. Основними цілями діяльності органів місцевої влади щодо населення має бути надання якісних послуг з

оптимальними витратами при прозорій діяльності та чіткій відповідальності.

Країни, які використовують технології електронного урядування, досить різні - за розмірами, місцем розташування, кількістю населення, але їх об'єднує одне: бажання розвиватися надзвичайно потужними темпами, використовуючи при цьому усі переваги електронного уряду. Ці такі країни, як: Австралія, Азербайджан, Білорусь, Великобританія, Естонія, Ірландія, Казахстан, Канада, Південна Корея, Росія, Сінгапур, США, Швейцарія та інші [12].

На жаль, органи державного та місцевого управління недостатньо обізнані із особливостями надання електронних адміністративних послуг, оскільки на сьогодні немає чіткого законодавчого тлумачення таких базових термінів як «електронні послуги», «електронні адміністративні послуги», «електронні державні послуги».

Згідно із Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні [11], електронна послуга – послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді із використанням комп'ютерних інформаційно-комунікаційних технологій.

Електронні адміністративні послуги – це адміністративні послуги, реалізовані за допомогою технологій електронного урядування, коли суб'єкт звернення замовив та отримав адміністративну послугу від суб'єкта надання, як результат здійснення його владних повноважень безпосередньо в електронному вигляді [11].

Згідно із Концепцією розвитку електронного урядування в Україні [10] теоретично наша держава знаходиться на першому етапі впровадження електронного урядування (2016–2017 рр.), проте багато завдань першого етапу досі не завершено і мають недостатнє практичне втілення, серед них:

- розроблення бази нормативно-правових документів із дотриманням нормативно-технічних характеристик, що супроводжує всі етапи надання послуги в електронній формі;
- створення єдиної системи електронного документообігу на загальнодержавному рівні;
- забезпечення надання органами державної влади та місцевого самоврядування електронних послуг через мережу Інтернет.

Зрозуміло, що при відсутності вирішення цих завдань важко закласти фундамент для реалізації завдань другого етапу, а саме:

- щоб в усіх сферах суспільного життя організувати надання послуг в електронній формі;
- провести повне перепроєктування адміністративних процесів в органах державної влади та місцевого самоврядування і т. д.

Впровадження е-урядування в Україні, повинно забезпечити новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалити взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Для подальшого удосконалення роботи електронного урядування пропонуємо такі рекомендації щодо розвитку Центрів надання адміністративних послуг:

- впровадити електронні інструменти в ЦНАП, такі як – встановлювання інформаційних електронних терміналів самообслуговування та системи електронної черги. Установка інформаційних електронних терміналів самообслуговування, крім основних послуг і функцій, в перспективі будуть оснащені зчитувачем магнітних карт, сканером відбитків пальців, а також веб-камерою з системою розпізнавання осіб. Це необхідно для

ідентифікації та безпеки особистих даних громадян. Системи електронної черги;

- сприяти розвитку супутніх послуг у приміщенні ЦНАП (ксерокопіювання, банківські послуги, продаж канцелярських товарів, дитячі кімнати тощо);
- удосконалити механізми отримання відгуків від споживачів через різноманітні канали комунікації - електронні ресурси, паперове анкетування, скриньки та книги відгуків і пропозицій тощо;
- створити можливість попереднього запису до ЦНАП телефоном або через електронні засоби комунікації.
- удосконалити роботу загальнодержавного веб-сайту «Єдиний державний портал адміністративних послуг» [3], а саме розширити перелік послуг, які надаються у електронному вигляді; додати в розділ "Транспорт" підрозділ "Штрафи ГИБДД" (перевірка, оплата штрафів ГИБДД); підрозділ «Єдиний проїзний квиток», тобто замовлення єдиного проїзного квитка, і поповнення його зі свого особистого кабінету; також додати розділ «Медицина», де можна буде записатися на прийом до лікаря, подивитися стан і результати аналізів тощо.
- зобов'язати всіх державних службовців, державні підприємства та громадян отримати біометричний паспорт.
- впровадити мобільний додаток, для отримання послуг через мобільний телефон, коли сайт адміністративних послуг буде в повну силу функціонувати.

Література

1. Голобуцкий О. П. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути / О.П. Голобуцкий, О.Б. Шевчук. - К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2001. – 104 с.

2. Голобуцкий О. П. Електронний уряд / О.П. Голобуцкий, О.Б. Шевчук. - К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2002. - 174 с.
3. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://poslugy.gov.ua/>
4. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П.С. Клімушин, О. Серенок. - Х. : Вид-во ХарРІНАДУ «Магістр»,2010. - 312 с.
5. Ковалевський В. Інформаційна демократія як політична категорія: наук. зап. // Зб. - Київ : ІПіЕНД, 2003. - Вип. 22. - С. 214-222.
6. Коліушко І. Б. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління / Б. Коліушко, М.С. Демкова // Інформаційне суспільство. Шлях України. - К. : Бібліотека інформаційного суспільства, 2014. - С. 138-143.
7. Концепція розвитку електронного урядування в Україні /О.А. Баранов [та ін.]; за ред. А. І. Семенченко. - Київ, 2009. - 16 с. [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://dki.org.ua>
8. Концепція розвитку електронного урядування в Україні - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>
9. Лисицький В. І. Електронний уряд України: з чого починати?: Форма співпраці уряду з громадянами / І. Лисицький // Вісник Національного банку України. - 2004. - № 3. - С. 16-19.
10. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : розпорядження Кабінет Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>
11. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінет Міністрів України від 15.05.2013 р.

№ 386–р [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p>

12.Світовий досвід е-урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nc.gov.ua/menu/e_gov/