**§ 4. СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ІКТ**

Мета: дати характеристику сучасним інструментам організації надання адміністративних послуг на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

Основні поняття:електронний уряд, єдиний офіс, портал, електронні послуги, єдине вікно, прозорість, громадський контроль, уряд громадянам, уряд бізнесу, уряд урядові.

**План**

4.1. Цілі та принципи електронного уряду у сфері адміністративних послуг.

4.2. Система та структура E-Government.

4.3. Етапи розвитку E-Government.

4.4. Механізм надання адміністративних послуг через систему єдиного офісу.

4.5. Функціювання Єдиного державного порталу адміністративних послуг в Україні.

**4.1. Цілі та принципи електронного уряду у сфері адміністративних послуг**

**Електронний уряд (E-Government)** *–* це концепція здійснення державного управління, що базується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій і цінностях відкритого громадянського суспільства та характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи. Це також один із найбільш дієвих способів боротьби з корупцією й бюрократією, а також забезпечення прозорості офіційних структур.

***Принципами*** побудови електронного уряду є надання послуг у будь-який момент часу (електронний уряд працює 24 години на добу):

1) максимальна простота та прозорість (обслуговує звичайних громадян, а не тільки фахівців);

2) єдині технічні стандарти та взаємна сумісність (електронні додатки повинні відповідати принципам єдиної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну);

3) забезпечення конфіденційності й виконання правил інформаційної безпеки;

4) беззастережна орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.

Основними ***цілями*** запровадження E-Government є:

1) підвищення ефективності роботи управлінського апарату *–* упорядкування збирання податків, закони й регулювання, реєстрація інформації, документообіг;

2) економічний розвиток (полегшення процедур, пов’язаних із виробництвом і торгівлею, підвищення конкурентоспроможності вітчизняних виробників на міжнародному ринку);

3) підвищення якості життя громадян (удосконалення системи соціальних послуг, системи охорони здоров’я, надійніше забезпечення безпеки, збільшення можливостей для освіти, забезпечення ефективнішого захисту довкілля).

**4.2. Система і структура E-Government**

Трьома базисами e-government є:

* *G2C – governmenttocitizens –* уряд громадянам. Із уведенням систем G2C громадяни зможуть набагато менше стояти в чергах за типовою інформацією, довідками та формами. Бюджет заощаджує при цьому бюджет, а громадяни *–* час і свої гроші.
* *G2B – governmenttobusiness –* уряд бізнесу. Це автоматизація податкових виплат, проведення електронних тендерів на постачання продукції тощо.
* *G2G – governmenttogovernment –* уряд урядові. Ця частина об’єднаної інформаційної системи забезпечує виконання таких ***завдань***:

1) керування роботою апарату;

2) координація діяльності регіональних управлінь і територіальних підрозділів;

3) ведення внутрішнього діловодства.

*Таблиця 2.3*

**Порівняльний аналіз традиційного уряду з електронним**

|  |  |
| --- | --- |
| Традиційний уряд | E-Government |
| Складність структур і процесів  Централізація та залежність  Оцінка затрат  Правила й директиви  Фінансові та матеріальні ресурси  Орієнтація на внутрішні процеси | Простота структур і процесів  Гнучкість й автономія  Оцінка результативності  Організаційна культура та цінності  Людські ресурси  Урахування зовнішніх факторів й орієнтація на споживачів |

Електронний уряд включає:

* онлайнові сервіси для громадян і бізнесу через єдиний портал;
* електронний документообіг в урядових і парламентських структурах;
* спільну для різних урядових структур базу даних для запобігання дублювання інформації та повторних витрат;
* часто *–* закриту спеціалізовану інформаційну мережу (інтранет) для внутрішньоурядових трансакцій;
* розгалужену інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру;
* системи криптографії й інші способи захисту інформації, зокрема й персональних даних, цифровий підпис, електронний ключ, смарт-карти, інші засоби санкціювання доступу до інформації й операцій із нею.

**4.3. Етапи розвитку E-Government**

Розвиток E-Government поділяють на основні 5 ***етапів*** розвитку. На жаль, Україна поки що знаходиться на другому етапі з деякими елементами, що властиві третьому (рис. 2.2).

**Україна**

Поодинокінеоб’єднанісайтиміністерств і відомств

Першіелементиінтерактивності (відправленняпитаньйодержаннявідповідейгромадян за допомогою  
e-mail)

**Поява повноцінної інтерактивноСті – можливості здійснювати операції в онлайновому режимі**

**Створення об’єднаних порталів різних відомств і служб, через які можна здійснювати будь-які види трансакцій**

**Створення електронної системи державного управління на основі єдиних стандартів**

І

ІІ

ІІІ

ІV

V

**Рис. 2.2. Етапи розвитку E-Government**

Електронному уряду, особливо на останньому п’ятому етапі його розвитку, властиве таке явище як цифрова демократія – форма політичної організації, що поєднує в собі властивості безпосередньої та плебісцитної (від англ. *plebiscite* – референдум, усенародне голосування) демократії з можливостями інформаційних технологій. Це означає, що основні рішення ухвалюють безпосередньо громадяни шляхом проведення референдумів в інформаційній мережі, громадянам належить законодавча ініціатива і право контролю за дотриманням законності. Як висновок, можна відмітити, що електронний уряд – проект перш за все економічно вигідний, а цифрова демократія – проект соціально значимий.

**4.4. Механізм надання адміністративних послуг через систему єдиного офісу**

**Єдиний офіс / Єдине вікно** (one-stop-shop) можна загалом визначити як місце, де у відповідь на свій запит заявники та інші особи, зацікавлені в послугах держави, можуть отримати всю необхідну інформацію щодо них та/або весь набір цих послуг. Ці офіси часто називають «бюро послуг», «єдине вікно» або «інформаційний кіоск». Єдиний офіс – місце, де заявники отримують певний комплекс адміністративних послуг, що надають органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Однак подібним тлумаченням цього терміна не варто обмежуватися; це не лише місце одержання заявниками певних документів, але й спосіб організації роботи діяльності тих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, що надають адміністративні послуги. Єдині офіси можуть існувати в двох форматах: як власне єдиний офіс та як єдине вікно.

Формат єдиного офісу означає, що заявники можуть подати документи на одержання певних адміністративних послуг представникам дозвільних установ, які зосереджені в одному приміщенні чи будівлі. Формат єдиного вікна передбачає подання заявником пакета документів, необхідних для одержання певних адміністративних послуг (зокрема дозволів), відповідальній особі єдиного дозвільного офісу. За цих умов взаємодія між усіма необхідними інстанціями здійснюється без участі заявника, який насамкінець одержує з рук того ж уповноваженого співробітника весь комплект документів, необхідних для провадження господарської діяльності, зокрема документи дозвільного характеру.

**4.5. Функціювання Єдиного державного порталу адміністративних послуг**

Закон України «Про адміністративні послуги» передбачає, що з 1 січня 2014 року має запрацювати Єдиний державний портал адміністративних послуг (далі – Портал). Цей портал містить інформацію про всі адміністративні послуги в Україні та суб’єктів їх надання.

Відповідно до частини 3 статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги» Єдиний державний портал забезпечує:

1) доступ до інформації про адміністративні послуги та про суб’єктів надання адміністративних послуг;

2) доступність для завантаження й заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) можливість подання суб’єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку;

4) можливість отримання суб’єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;

5) можливість отримання суб’єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку (через мережу Інтернет) результатів надання адміністративних послуг;

6) можливість здійснення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно в електронній формі.

Портал ведеться з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступу суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету та є офіційним джерелом інформації про їх надання.

Надання адміністративних послуг в електронній формі здійснюється відповідно до законодавства через Портал, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Портал та інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування повинні бути адаптовані для осіб із порушенням зору.

Портал може використовуватися для забезпечення надання інших публічних послуг в електронній формі та для доступу до інформації про них.

До **структури** Порталу входять:

1) підсистема управління змістовим наповненням Порталу, призначена для ведення Реєстру адміністративних послуг, уведення інформації про суб’єктів надання адміністративних послуг, центри надання таких послуг, класифікаторів, довідників;

2) відкритий інформаційний ресурс, що забезпечує доступ до відкритої інформації Порталу через Інтернет;

3) підсистема забезпечення оплати платних адміністративних послуг;

4) підсистема адміністрування призначена для забезпечення функціювання та надання прав доступу суб’єктам надання адміністративних послуг до Порталу;

5) персональні електронні кабінети зареєстрованих користувачів і суб’єктів надання адміністративних послуг;

6) підсистема взаємодії з іншими інформаційними системами, реєстрами, класифікаторами;

7) підсистема взаємодії із системою електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

8) підсистема взаємодії із системою електронної взаємодії органів виконавчої влади;

9) підсистема захисту інформації Порталу;

10) модуль розсилки інформації;

11) модуль зворотного зв’язку;

12) модуль для користувачів із порушенням зору;

13) інші підсистеми та модулі, необхідні для функціювання Порталу.

До Порталу інтегруються інформаційні системи державних органів й органів місцевого самоврядування, через які надаються адміністративні послуги в електронній формі.

Портал інтегрується із системою електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і системою електронної взаємодії органів виконавчої влади.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Визначити основні цілі та принципи електронного уряду у сфері адміністративних послуг.

2. Проаналізувати сучасну систему й структуру електронного уряду, зокрема в Україні.

3. Пояснити етапи розвитку E-Governmnet.

4. У чому полягають переваги надання адміністративних послуг через систему єдиного офісу?

Література: основна: 1–4, 5, 7 додаткова: 2, 5, 8.