



УДК 342.95:342.841

Ю. Дем'янчук,кандидат юридичних наук, докторант кафедри управління,
адміністративного права і процесу та адміністративної діяльності
Національного університету державної податкової служби України

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО АДМІНІСТРУВАННЯ В УКРАЇНІ

Нині в Україні швидкого розвитку зазнає питання вдосконалення якості надання адміністративних послуг у найкоротші строки. Тенденція запровадження та використання інформаційних технологій у діяльності органів публічної адміністрації слугує черговим аспектом для забезпечення швидкого доступу до інформації та наближення діяльності з надання адміністративних послуг до європейських стандартів.

Актуальність теми зумовлена швидким розвитком суспільних відносин, необхідністю термінового реагування органів публічної адміністрації на звернення громадян та забезпечення їхніх інтересів щодо видачі індивідуальних адміністративних актів. Предметом дослідження є основні тенденції розвитку інформаційної системи надання адміністративних послуг в Україні та в зарубіжних країнах, реалізація державної програми щодо розвитку надання адміністративних послуг в Україні. Для розкриття зазначеної проблематики використовуються порівняльно-правовий та структурно-системний методи. Вивченню та дослідженню покращення якості надання адміністративних послуг присвячено праці Д. Жерліцина, Т. Новікова, А. Ткачука, Б. Туровського та інших.

Відповідно до Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 614-р (далі – Концепція), метою запровадження інформаційної системи надання адміні-

стративних послуг є створення доступних і зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб, підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом здійснення заходів зі створення та функціонування системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, Єдиного державного порталу адміністративних послуг, цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги.

Виконання Програми здійснюватиметься за такими напрямками: створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, з електронних інформаційних систем та баз даних; забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів з електронними інформаційними системами та базами даних державних органів та органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних; модернізація та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг; створення та забезпечення функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги на базі державної установи «Урядовий контактний центр» за окремим багатоканальним телефонним номером [2].

Розвиток зазначеної системи дозволить наблизити кінцевого споживача

ча-громадянина, який звертається за адміністративною послугою, до органів публічної адміністрації, надав змогу постійно реагувати на зміни в законодавстві шляхом оновлення веб-сторінок, дозволив громадянам ознайомлюватися з переліком необхідних документів та іншою інформацією щодо певного виду адміністративної послуги.

У листопаді 2010 р. Головним управлінням державної служби України було проведено навчальний візит до Французької Республіки щодо вивчення досвіду у впровадженні системи електронного урядування. Досвід представляв П. Сусевич, юридичний радник Служби проектів у Генеральній дирекції модернізації держав (Міністерство з питань бюджету). У його доповіді було наголошено на чотирьох основних етапах запровадження електронного адміністрування: інформаційний етап (інформацію щодо органів державної влади можна отримати через веб-портал), інтерактивний (веб-сайти дозволяють використовувати пошук документів, завантажувати зразки заяв, звертатися до адміністрації); транзакційний (можливість здійснити процедуру онлайн); трансформаційний (перегляд процедур на предмет спрощення послуг із точки зору користувача). Було зазначено, що Франція перебуває на завершених третього етапу та планує реалізацію четвертого з метою подальшого спрощення та оптимізації надання адміністративних послуг [4].

Використовуючи зазначену класифікацію, можна віднести стан електронного адміністрування в Україні до третього етапу розвитку. Відповідно до Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57, було створено електронний Реєстр адміністративних послуг [1, с. 1] та розміщено його на сайті Єдиного державного порталу адміністративних послуг, внаслідок чого було завершено перший етап запровадження електронного адміністрування в Україні – інформаційний.

Позитивними моментами щодо роботи порталу адміністративних послуг є забезпечення швидкого доступу громадян до інформації щодо органів надання адміністративних послуг, реєстру з переліком цих послуг, центрів надання послуг та вільний доступ до нормативно-правових актів, якими регулюється діяльність суб'єктів із надання адміністративних послуг. Крім того, використовуючи зазначений сайт, можна ввійти до особистого кабінету, за допомогою якого заявник може подати до Центру надання адміністративних послуг електронну заяву та пакет документів, завірені електронним цифровим підписом та має змогу контролювати їх статус [3].

Для зручності використання Єдиного державного порталу адміністративних послуг на його сайті було створено послугу зворотного зв'язку, за допомогою якої клієнт може відправити повідомлення, яке стосується роботи сайту або запитання стосовно надання послуг [3]. Співпраця громадян та органів публічної адміністрації дозволить постійно вдосконалювати роботу порталу та наближати його діяльність до задоволення інтересів і потреб громадян.

Варто зазначити, що у Франції діяльність щодо надання послуг розуміється із застосуванням широкого підходу, до послуг уключаються медичні, юридичні, пов'язані із сімейним станом, безробіттям, щодо отримання фінансової допомоги. Під час розробки алгоритму надання послуги бралася до уваги така послідовність: життєва подія – виявлення переліку формальностей для отримання послуги – реалізація послуги. Варто також зазначити, що завдяки використанню веб-порталу громадянин Франції має можливість однією дією повідомити всі необхідні органи про зміни в його особистих даних або інші зміни в документах, а також отримати підтвердження, що інформація надійшла до відповідних органів. Французький веб-портал www.mon.service-public.fr створювався на базі технологій та програмного забезпечення канадської фірми Alphinat Smartguilt, яка також



проводила навчання відповідного персоналу. Зазначений веб-портал створився за такими принципами:

- інформація надається користувачеві під замовлення;
- користувачеві надається можливість створювати свою власну сторінку;
- користувачеві надається можливість зберігати на власній сторінці конфіденційну інформацію;
- користувач повинен мати повне уявлення про свої дії під час користування веб-порталом [4].

Отже, можна зробити такі висновки та пропозиції: електронне адміністрування в Україні зараз перебуває на етапі становлення, для забезпечення покращення його функціонування необхідно ознайомити населення з перевагами його використання та викликати довіру до діяльності органів публічної адміністрації в цій сфері, особливо щодо нерозголошення персональних даних та щодо неможливості використання персональних даних третіми особами в комерційних інтересах. Із цією метою варто підтримувати безпеку інформації, що надходить від громадян та документації для отримання адміністративних послуг.

Доцільним буде створення умов підтримки та допомоги громадянам у центрах надання адміністративних послуг. Наприклад, установлення комп'ютерів та забезпечення центрів персоналом, який буде допомагати завантажити та відправити заявки та документи. Це дозволить зменшити паперовий документообіг у центрах надання адміністративних послуг та залучити до електронної форми звернення більшу кількість громадян.

Створення спільних для всіх органів влади та органів місцевого самоврядування порталів та баз даних дозволить отримувати інформацію про громадян, які звернулися за наданням адміністративних послуг, одразу за допомогою автоматичного оновлення. Проте важливо наголосити на необхідності здійснення контролю за різними режимами доступу до інформації: наданням ор-

ганам публічної адміністрації доступу до персональних даних особи лише з її згодою; наданням особі можливості вибору органів, які мають право доступу до її персональних даних та на їх обробку та можливості переглядати та змінювати списки цих органів.

Отже, електронне адміністрування є позитивною тенденцією та відіграє важливу роль у модернізації системи надання адміністративних послуг, але наразі лише незначна кількість населення користується перевагами цього інституту.

Ключові слова: адміністративна послуга, інформаційна технологія, європейський стандарт, веб-сторінка, персональні дані, комерційні інтереси.

У статті досліджуються розвиток суспільних відносин, необхідність термінового реагування органів публічної адміністрації на звернення громадян та забезпечення їх інтересів щодо видачі індивідуальних адміністративних актів. Предметом дослідження є основні тенденції розвитку інформаційної системи надання адміністративних послуг в Україні та в зарубіжних країнах, реалізація державної програми щодо розвитку надання адміністративних послуг в Україні.

В статье исследуются развитие общественных отношений, необходимость срочного реагирования органов публичной администрации на обращение граждан и обеспечения их интересов относительно выдачи индивидуальных административных актов. Предметом исследования выступают основные тенденции развития информационной системы предоставления административных услуг в Украине и в зарубежных странах, реализация государственной программы по развитию предоставления административных услуг в Украине.

This article examines the development of public relations, the need for urgent response of public administra-



tion in treatment of citizens and ensure their interests to issue individual administrative acts. The subject of the study are the main trends in the development of information system of administrative services in Ukraine and in foreign countries, the implementation of the state program on the development of administrative services in Ukraine.

Література

1. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

2. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 614-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.

3. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://poslugu.gov.ua>.

4. Навчальний візит щодо вивчення досвіду Французької Республіки у впровадженні системи електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=480217&cat_id=164280&ctime=1311859953598.