

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Кафедра публічного управління та адміністрування

ПРОКОПЕЦЬ АЛЬОНА СЕРГІЇВНА

ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня

магістра публічного управління

Миколаїв – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Обмін інформацією між владою й громадськістю є важливим показником прозорості й відкритості діяльності влади, її демократизації. Це також є поштовхом для розвитку соціально-орієнтованої ринкової економіки й зміцнення громадянського суспільства. Взаємодія влади із громадськістю через інформаційні веб-ресурси є важливим інструментом налагодження партнерських відносин між ними, поліпшення діяльності самої влади. Це передбачає не тільки надання, а й обмін інформацією. Для реалізації такої взаємодії необхідний відповідний рівень інформаційних технологій. Електронне урядування – це не тільки зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами, підприємствами і організаціями, а й внутрішня урядова інформаційна інфраструктура. Концепція електронної держави передбачає інтеграцію інформаційних ресурсів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, забезпечення доступу до них будь-яких суб'єктів громадянського суспільства, а також створення підсистеми онлайн-послуг. Відповідно, електронне урядування повинно бути спрямоване не тільки на підвищення ефективності роботи органів державного управління, а й на більш тісну взаємодію держави й населення, держави й бізнесу.

Цифровізація адміністративних послуг – один із пріоритетів Уряду України на даний час. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисячі послуг, але 91.5% населення України не користуються публічними послугами онлайн. Водночас, надання публічних послуг супроводжується значними незручностями, часовими та фінансовими затратами. Наразі в Україні електронні послуги запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для громадян. Крім того, не було проведено належного реінжинірингу послуг при їх автоматизації та не забезпечено достатньої зручності. Відсутній єдиний підхід до реінжинірингу й запровадження е-послуг, а також послуги є недоступними через смартфон. Україна перебуває тільки на початку шляху з повноцінного функціонування сфери надання державних послуг онлайн. Все вищенаведене свідчить про значну актуальність теми дослідження та визначає його цільову спрямованість.

Значну увагу дослідженню питань надання державних послуг онлайн та електронного урядування в цілому у своїх роботах приділяють такі науковці, як О. Данильян, Д. Дубов, С. Дубова, І. Жилияєв, Т. Кагановська, І. Клименко, К. Линьов, Л. Лойко, Ж. Павленко, Г. Почепцов, В. Шверда, О. Юлдашев, С. Чукут, а також багато інших. Проте, незважаючи на наукову та практичну значущість їх наукових праць, процес надання державних послуг онлайн в Україні потребує ґрунтовного та систематичного удосконалення, що зумовлює актуальність питання та вказує на необхідність подальших досліджень даної сфери.

Питанням формування та реалізації політики щодо державних послуг онлайн присвячено праці таких українських дослідників, як напр. Г. Головка, В. Дзюндзюка та інші. Але безсумнівно політика щодо державних послуг, законодавча база та шлях її реалізації мають прогалини, які необхідно заповнити для більш якісного надання послуг.

Метою дослідження є аналіз особливостей, проблем та механізмів надання державних послуг онлайн. Зазначена вище мета досягається постановкою наступних завдань:

- проаналізувати джерельну базу дослідження, визначити основні поняття та категорії;
- проаналізувати законодавчу та нормативно-правову базу дослідження;
- розкрити особливості надання державних послуг онлайн у Швеції та Польщі;
- проаналізувати досвід Естонії та Болгарії у наданні державних послуг онлайн;
- проаналізувати особливості функціонування та визначити перспективи оптимізації Єдиного державного порталу адміністративних послуг та Порталу державних послуг «Дія»;
- розкрити особливості надання державних послуг онлайн у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності.

Об'єктом дослідження є державні послуги онлайн.

Предметом дослідження є особливості, проблеми та перспективи оптимізації процесу надання державних послуг онлайн.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань, автором застосовано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів пізнання. Так, наприклад, методи структурного аналізу та синтезу були використані при опрацюванні наукових джерел за темою магістерської роботи. Формально-логічний метод використовувався при визначенні основних понять та категорій дослідження. На основі структурно-функціонального методу визначено особливості, структуру та механізми роботи порталу державних послуг «Дія» та Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Метод порівняльного аналізу дозволив розкрити особливості закордонного та вітчизняного досвіду у наданні державних послуг онлайн. Метод узагальнення дозволив розкрити усі переваги та недоліки роботи порталу Дія та Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також визначити шляхи вдосконалення політики органів влади щодо надання державних послуг онлайн в Україні. Статистичний метод дозволив розкрити особливості та вивести закономірності у питанні визначення особливостей та проблем реалізації державних послуг онлайн.

Крім того, в даному дослідженні були застосовані загальнонаукові методи аналізу і синтезу, індукції та дедукції.

Наукова новизна одержаних результатів обумовлена тим, що дане дослідження є спробою комплексного аналізу сучасного стану та особливостей оптимізації політики органів влади щодо надання державних послуг онлайн в Україні.

Практичне значення одержаних результатів Положення і висновки роботи можуть бути використані для подальшого науково-теоретичного дослідження особливостей реалізації державної політики щодо надання державних послуг онлайн, а також у навчальному процесі з підготовки фахівців з державного управління.

Структура магістерської роботи обумовлена зумовлена її метою та завданнями і складається зі вступу, трьох розділів, 6 підрозділів, висновків, списку використаних джерел (194 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 132 сторінки, з яких 101 основного тексту.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення

виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особисту думку автора дослідження.

У першому розділі *«Теоретичні засади дослідження державних послуг онлайн»* висвітлено теоретичні засади дослідження державних послуг онлайн.

Підрозділ 1.1. «Джерельна база та основні поняття і категорії дослідження» присвячений аналізу розробки сфери надання державних послуг онлайн, в ньому також розкрито сутність базових термінів та основних положень.

Зазначено, що обмін інформацією між владою й громадськістю є важливим показником прозорості й відкритості діяльності влади, її демократизації. А також є поштовхом для розвитку соціально-орієнтованої ринкової економіки й зміцнення громадянського суспільства. Відповідно, електронне урядування – це не тільки зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами, підприємствами і організаціями, а й внутрішня урядова інформаційна інфраструктура. Електронне урядування повинно бути спрямоване не тільки на підвищення ефективності роботи органів державного управління, а й на більш тісну взаємодію держави й населення, держави й бізнесу. Визначено, що електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Е-послуги надаються через Інтернет, тож доступні з дому чи офісу 24 години на добу сім днів на тиждень. Зазначено, що до сфери публічних послуг віднесені послуги, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, які належать до сфери їх управління.

Таким чином, підкреслено, що з розвитком інформаційного суспільства та суспільних відносин виникає необхідність надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі.

У підрозділі 1.2. «Законодавча та нормативно-правова база дослідження» аналізуються закони та нормативно-правові акти, які стосуються забезпечення надання державних послуг онлайн.

У законодавстві визначені правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Розкрито особливості надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет, що забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Приділено увагу порядку ведення, вимогам щодо функціональних можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також заходам та строкам щодо його поетапного впровадження, що регулюються Кабінетом Міністрів України.

Отже, встановлено, що порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно з законодавством. Також, визначено, що регулюються законами й відносинами, пов'язані з правовим режимом конфіденційної інформації та порядок віднесення інформації до таємної або службової, а також порядок доступу до неї.

У другому розділі *«Закордонний досвід у наданні державних послуг онлайн»* здійснено аналіз досвіду закордонних країн та їх приклад формування сфери послуг для України.

У підрозділі 2.1. «Державні послуги онлайн: Швеція та Польща» визначено, що у Швеції набирає обертів робота практичного й законодавчого характеру з розвитку інформаційного менеджменту, відкритості, співпраці та відповідальності у новому електронному середовищі. Встановлено, що у Польщі у напрямку повного оцифрування рухається й процес контролю, прозорості державних установ та урядовців, що сприяє участі громадян в управлінні та аналізі прийнятих рішень.

У підрозділі 2.2. «Досвід Естонії та Болгарії у наданні державних послуг онлайн» визначено, в Естонії було переглянуто й оптимізовано чисельний перелік послуг, а також створено централізовану базу. Також відбулося введення в дію центрів надання послуг за принципом «єдиного вікна», що дало можливість автоматизувати процес обслуговування фізичних та юридичних осіб. Встановлено, що у Болгарії відбулося створення загальної стратегії розвитку системи надання адміністративних послуг; вироблення загальних принципів функціонування універсалу послуг; забезпечення сприятливих умов для розбудови ефективної міжвідомчої комунікації; полегшенню умов для ведення бізнесу; введення в повсякденну практику органів влади електронного врядування.

У третьому розділі «Особливості та перспективи оптимізації процесу надання державних послуг онлайн» опрацьовані правові основи і шляхи отримання державних послуг онлайн на порталах надання державних послуг, сформульовано конкретні пропозиції щодо модернізації надання послуг в режимі онлайн.

У підрозділі 3.1. «Єдиний державний портал адміністративних послуг та Портал державних послуг «Дія»» визначено, що попит на електронні послуги в Україні з кожним роком зростає, що зумовлює необхідність постійного розширення переліку електронних послуг, а також підвищення рівня інтегрованості адміністративних послуг в онлайн простір (рівень інтерактивності). Зазначено, що переведення адміністративних послуг в електронну форму вирішує два завдання: спрощує процес їх отримання і ліквідує корупційні схеми, пов'язані з їх наданням. Єдиний державний портал адміністративних послуг створено з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про їх надання. Громадяни, інші фізичні та юридичні особи мають можливість отримати більше 100 електронних послуг. На порталі «Дія» можна отримати 27 публічних послуг онлайн. Зараз підключено 5 реєстрів: Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; Державний реєстр речових прав на нерухоме майно; Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ; Державний земельний кадастр; Державний реєстр обтяжень рухомого майна. Встановлено, що разом зі здобутками, існує низка законодавчих протиріч та недоліків, які можуть значно загальмувати, якщо взагалі не нівелювати реформування. Зазначено, що механізм надання електронних послуг в Україні, їхня якість та надійність, потребують подальшого удосконалення та приведення у відповідність до європейських та інших міжнародних стандартів не тільки щодо правового регулювання, але й щодо програмного забезпечення та комп'ютерного оснащення діяльності органів публічного управління як надавачів електронних послуг.

У підрозділі 3.2. «Державні послуги онлайн у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності» визначено, що Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру є розпорядником значного обсягу інформації у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності, земельних відносин, землеустрою, у сфері

Державного земельного кадастру, державного нагляду (контролю) в агропромисловому комплексі в частині дотримання земельного законодавства, використання та охорони земель усіх категорій і форм власності, родючості ґрунтів. Зазначено, що значну кількість правочинів громадяни можуть здійснити спираючись виключно на відомості, які надаються у Держгеокадастрі. Тому, одним з важливих пріоритетів діяльності відомства є надання якісних адміністративних послуг. Держгеокадастр та його територіальні органи надають платні та безоплатні адмінпослуги. З 1 січня 2015 року відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» на всій території України органи земельних ресурсів надають послуги через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Вони утворені при місцевих державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі досліджено особливості, проблеми та перспективи оптимізації процесу надання державних послуг онлайн. Отриманні результати у процесі дослідження дають змогу сформулювати наступні висновки і пропозиції.

1. Обмін інформацією між владою й громадськістю є важливим показником прозорості й відкритості діяльності влади, її демократизації. Це також є поштовхом для розвитку соціально-орієнтованої ринкової економіки й зміцнення громадянського суспільства. Відповідно, електронне урядування – це не тільки зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами, підприємствами і організаціями, а й внутрішня урядова інформаційна інфраструктура. Електронне урядування повинно бути спрямоване не тільки на підвищення ефективності роботи органів державного управління, а й на більш тісну взаємодію держави й населення, держави й бізнесу. Електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади. Е-послуги надаються через Інтернет, тож доступні з дому чи офісу 24 години на добу сім днів на тиждень. Таким чином, з розвитком інформаційного суспільства та суспільних відносин виникає необхідність надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі. Наразі до сфери публічних послуг віднесені послуги, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, які належать до сфери їх управління.

2. Закон України «Про адміністративні послуги» визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Порядок ведення, вимоги щодо функціональних можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також заходи та строки щодо його поетапного впровадження визначаються Кабінетом Міністрів України. Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно з законодавством. Також, регулюються законами відносини, пов'язані з правовим

режимом конфіденційної інформації та порядок віднесення інформації до таємної або службової, а також порядок доступу до неї.

3. У Швеції набирає обертів робота практичного й законодавчого характеру з розвитку інформаційного менеджменту, відкритості, співпраці та відповідальності у новому електронному середовищі. Швеція – перша країна в Європейському Союзі, яка пропонувала громадянам на своєму веб-порталі необхідну інформацію для заповнення різних форм, а також представляла документи он-лайн для того, щоб громадяни могли попередньо з ними ознайомитись (до їх заповнення в органах влади). Швеція наздогнала Сполучені Штати Америки у впровадженні інформаційних технологій задля полегшення життя громадянам, пропонуючи їм цифрові послуги. Вперше у звіті щодо готовності країн до е-врядування лідирують три Скандинавських країни (Данія та Норвегія займають 2 і 3 місця за Швецією), а США тільки на четвертій сходинці. Тобто був зроблений дуже потужний ривок для забезпечення належного функціонування електронного врядування у країні.

У Польщі було прийнято програму «Цифрова Польща» (Program Operacyjny Polska Cyfrowa 2014 – 2020). Метою програми проголошено зміцнення цифрових фондів для національного розвитку. Починаючи з 2015 року, усі реформи, прийняті в рамках «Цифрової Польщі» рухаються в напрямку повної діджиталізації послуг. Популярний у Польщі державний проект 500+ (соціальні виплати для дітей, якими можуть скористатися навіть емігранти), також передбачає онлайн-подачу заявки. Це можна зробити через свій онлайн-банкінг, також через нього можна створити для себе так званий довірений профіль eGO. У напрямку повного оцифровування рухається й процес контролю, прозорості державних установ та урядовців, що сприяє участі громадян в управлінні та аналізі прийнятих рішень. Хоча у Польщі відсутня національна стратегія Industry 4.0, вона в даний час працює над стратегією цифрової економіки, для вирішення проблем пов'язаних з цифровою трансформацією.

4. Внаслідок впровадження в Естонії так званого проекту «Електронна Естонія», було переглянуто й оптимізовано чисельний перелік послуг, а також створено централізовану базу. Також відбулося введення в дію центрів надання послуг за принципом «єдиного вікна», що дало можливість автоматизувати процес обслуговування фізичних та юридичних осіб. У наслідок цього органами публічного управління було отримано дієвий інструмент обслуговування громадян в електронному вигляді й процедури стали займати значно менше часу. Електронні процедури прирівнюються до стандартних процедур, котрі проходять через особисті контакти й паперовий документообіг. У створенні сучасної електронної системи в Естонії фундаментальним елементом новацій була електронна ID-карта. Ця карта стала обов'язковим документом для ідентифікації особистості громадянина, вона забезпечена високим рівнем захисту та дає можливість громадянину скористатися різноманітними Інтернет-сервісами. В державі запроваджується й практика реєстрації бізнесу через мережу Інтернет громадянами інших країн Європейського союзу. За допомогою електронних документів декларуються майже усі податки й перевіряється задекларована інформація, за потреби робляться необхідні зміни чи доповнення. Аналіз естонського досвіду дозволяє говорити про низку корисних результатів надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Урядом Болгарії затверджено «Концепцію покращення адміністративного обслуговування в контексті принципу «Єдине вікно». Це сприяло: створенню загальної стратегії розвитку системи надання адміністративних послуг; виробленню загальних

принципів функціонування універсалу послуг; забезпеченню сприятливих умов для розбудови ефективної міжвідомчої комунікації; полегшенню умов для ведення бізнесу; введення в повсякденну практику органів влади електронного врядування. Також була прийнята «Стратегія електронного уряду» та започаткована діяльність Міжвідомчої ради по координації дій з удосконалення адміністративного обслуговування й створення електронного уряду. Відповідно до головної мети цієї Стратегії було розпочато організацію електронного врядування як складової комплексного процесу інтеграції до Європейської Співдружності та формування системи публічного управління сучасного типу.

5. Попит на електронні послуги в Україні з кожним роком зростає, що зумовлює необхідність постійного розширення переліку електронних послуг, а також підвищення рівня інтегрованості адміністративних послуг в онлайн простір (рівень інтерактивності). Переведення адміністративних послуг в електронну форму вирішує два завдання: спрощує процес їх отримання і ліквідує корупційні схеми, пов'язані з їх наданням. Єдиний державний портал адміністративних послуг створено з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про їх надання. громадяни, інші фізичні та юридичні особи мають можливість отримати більше 100 електронних послуг. Однією з головних цілей Міністерства цифрової трансформації до 2024 року є оцифрування 100% послуг, які надає держава. На порталі «Дія» можна отримати 27 публічних послуг онлайн. У Кабінеті громадянина надаватиметься доступ до особистої інформації в державних реєстрах. Зараз підключено 5 реєстрів: Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; Державний реєстр речових прав на нерухоме майно; Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ; Державний земельний кадастр; Державний реєстр обтяжень рухомого майна. Для отримання послуги на порталі «Дія» необхідно мати електронний підпис, також можна авторизуватися за допомоги сервісу id.gov.ua, портал «Дія» наразі працює у двох напрямках: для громадян та для бізнесу. Станом на 20 квітня 2020 року «Портал Дія» дає можливість отримати 27 адміністративних послуг в електронному форматі, майже усі з яких надаються центральними органами виконавчої влади. Проте, разом зі здобутками, зазначимо й про низку наявних законодавчих протиріч та недоліків, які можуть значно загальмувати, якщо взагалі не нівелювати реформування. Оскільки супроводжувачем Реєстру адміністративних послуг та держателем новоствореного «Порталу Дія», що виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг, було визначено Мінцифри, відповідно законодавче збереження місцем розміщення «старого» порталу програмно-апаратного комплексу Мінекономрозвитку (за яким також досі залишається функція утримувача «старого» порталу) створює підґрунтя для можливості певних колізій, особливо – щодо правового статусу результатів отримання адміністративних послуг, зокрема дозвільних документів та ліцензій. Також зазначимо, що механізм надання електронних послуг в Україні, їхня якість та надійність, на нашу думку, потребують подальшого удосконалення та приведення у відповідність до європейських та інших міжнародних стандартів не тільки щодо правового регулювання, але й щодо програмного забезпечення та комп'ютерного оснащення діяльності органів публічного управління як надавачів електронних послуг.

Відповідно, для модернізації механізму надання адміністративних послуг,

проаналізувавши та врахувавши здобутки закордонного та українського досвіду у сфері надання державних послуг онлайн, пропонуємо реалізувати наступні кроки:

1) слід переглянути діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг та збільшити електронну складову в їх діяльності, в тому числі це стосується своєчасного інформування споживачів через Інтернет, оскільки на офіційних сайтах органів влади та на Єдиному державному порталі адміністративних послуг дані не завжди вчасно оновлюються;

2) потрібно переглянути принципи добору службовців, які реалізують функції з надання послуг громадянам, окрім професійних якостей звертати увагу й на особисті якості, адже тісний контакт зі споживачами передбачає вплив людського фактору на сервісну діяльність;

3) налагодження контролю громадськості за наданням адміністративних послуг та забезпечення зворотного зв'язку між суб'єктами надання адміністративних послуг і споживачами, створення каналів для систематичного подання скарг та пропозицій.

6. Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру є розпорядником значного обсягу інформації у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності, земельних відносин, землеустрою, у сфері Державного земельного кадастру, державного нагляду (контролю) в агропромисловому комплексі в частині дотримання земельного законодавства, використання та охорони земель усіх категорій і форм власності, родючості ґрунтів. Значну кількість правочинів громадяни можуть здійснити спираючись виключно на відомості, які надаються у Держгеокадастрі. Тому, одним з важливих пріоритетів діяльності відомства є надання якісних адміністративних послуг. Держгеокадастр та його територіальні органи надають платні та безоплатні адмінпослуги. З 1 січня 2015 року відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» на всій території України органи земельних ресурсів надають послуги через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Вони утворені при місцевих державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

Прокопець А. С. Державні послуги онлайн / А. С. Прокопець // Могилянські читання – 2020: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: XXIII Всеукр. наук.-практ. конф.: тези доп. Публічне управління в Україні в умовах децентралізації влади та наближення її до європейських стандартів, Миколаїв, 16-20 листоп. 2020р. / ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. – С. 103-105.

АНОТАЦІЯ

Прокопець А. С. Державні послуги онлайн. – На правах рукопису.

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2020.

В магістерській роботі охарактеризована сутність та процедура надання державних

послуг онлайн, які є взаємодією влади із громадськістю через інформаційні веб-ресурси в Україні. Дане дослідження є спробою комплексного аналізу сучасного стану та особливостей оптимізації політики органів влади щодо надання державних послуг онлайн в Україні.

Взаємодія влади із громадськістю через інформаційні веб-ресурси є важливим інструментом налагодження партнерських відносин між ними, поліпшення діяльності самої влади. «Це передбачає не тільки надання, а й обмін інформацією. Для реалізації такої взаємодії необхідний відповідний рівень інформаційних технологій. Людство вже увійшло в новий етап розвитку, коли інформація стала однією з основних цінностей управління соціальними процесами».

З'ясовано, що Електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади. Е-послуги надаються через Інтернет, тож доступні з дому чи офісу 24 години на добу та сім днів на тиждень». Таким чином, вони є зручнішими та швидшими за особисті візити та мінімізують ризики корупції.

Визначено, що цифровізація адміністративних послуг – один із пріоритетів Уряду України на даний час. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисячі послуг, але 91.5% населення України не користуються публічними послугами онлайн. Водночас, надання публічних послуг супроводжується значними незручностями, часовими та фінансовими затратами. Наразі в Україні електронні послуги запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для громадян. Підкреслено, що електронне урядування – це не тільки зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами, підприємствами і організаціями, а й внутрішня урядова інформаційна інфраструктура, аналог корпоративної мережі в бізнесі. Концепція електронної держави передбачає інтеграцію інформаційних ресурсів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, забезпечення доступу до них будь-яких суб'єктів громадянського суспільства, а також створення підсистеми онлайн-послуг.

Зроблено висновок, що сфера надання державних послуг онлайн ефективно функціонує тоді, коли при відповідному рівні інформаційних технологій органи й посадові особи, усвідомлюють, що вони є, насамперед, представниками населення; формулюють потреби населення, й необхідні заходи їх реалізації; ефективно й відповідально займаються наданням державних послуг онлайн. Забезпечують належні умови для функціонування даної сфери.

Ключові слова: державні послуги, електронна послуга, електронне урядування, інформаційне суспільство, цифрові послуги, послуги онлайн.

SUMMARY

Prokopets A. S. Public services online. - Manuscript.

Graduate work for obtaining an educational degree «Master». Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2020.

The master's thesis describes the essence and procedure of providing public services online, which are the interaction of government with the public through information web

resources in Ukraine. This study is an attempt to comprehensively analyze the current state and features of optimizing the policy of public authorities to provide public services online in Ukraine.

Interaction of the government with the public through information web resources is an important tool for establishing partnerships between them, improving the activities of the government itself. "It involves not only providing but also exchanging information. To implement such interaction requires an appropriate level of information technology. Mankind has already entered a new stage of development, when information has become one of the basic values of managing social processes.

An electronic service (or e-service) is an administrative or other public service provided to a citizen or legal entity in electronic form. E-government is not only an external information infrastructure that interacts with citizens, businesses and organizations, but also an internal government information infrastructure, analogous to the corporate network in business. The concept of e-government provides for the integration of information resources of executive authorities and local governments, ensuring access to them by any civil society, as well as the creation of a subsystem of online services. We can also say that e-government is one of the most characteristic features of the information society.

It is concluded that the sphere of providing public services online functions effectively when, at the appropriate level of information technology, authorities and officials are aware that they are, first of all, representatives of the population; formulate the needs of the population and the necessary measures for their implementation; effectively and responsibly provide public services online. Provide appropriate conditions for the functioning of this area.

Key words: public services, e-service, e-government, information society, digital services, online services.