

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«МЕХАНІЗМ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ»

Студента 2м курсу, 7м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Грачова
Євгена
Сергійовича

Науковий керівник
кандидат економічних наук

(підпис керівника)

Ільїна
Анастасія
Олександрівна

Гарант освітньої програми
доктор наук з державного
управління
професор

(підпис гаранта)

Орлова
Наталія
Сергіївна

Київ-2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ.....	6
1.1. Роль і місце в державі електронних послуг.....	6
1.2. Електронні публічні послуги: сутність, види, функції та принципи.....	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	19
2.1. Сучасний стан розвитку електронних державних послуг в Україні.....	19
2.2. Проблеми надання електронних державних послуг органами державної влади в Україні.	29
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	35
3.1. Прогнозування щодо перспектив розвитку електронних державних послуг в Україні у відповідності до стандартів ЄС	35
3.2. Рекомендації щодо прискорення процесу розвитку електронних державних послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду.....	41
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50
ДОДАТКИ.....	57

ВСТУП

Актуальність даної тематики стосовно електронних послуг пояснюється тим, що у сучасному світі розвитку інформаційних технологій та ресурсів, їх впровадження в систему державного управління населення має шанс отримувати оперативно, прозоро та, найголовніше, якісно широкий спектр послуг, що надає виконавча влада та органи місцевого самоврядування. У дослідженні розкривається суть розвитку електронних державних послуг в Україні.

Україна довго була однією з небагатьох країн, які майже не приділяли увагу залученню громадян до електронного надання послуг. Можна сказати, що вже декілька років в Україні відбувається початкове становлення впровадження електронних послуг у повсякденне життя кожного громадянина, чому також сприяє стрімке зростання доступу до мережі Інтернет серед різних прошарків населення.

В даній роботі розглядається тема електронних державних послуг, що дозволяє отримати необхідну інформацію щодо стану та перспектив розвитку електронних державних послуг в країні і за її межами.

Питання про надання електронних державних послуг, механізм їх надання, сутність, роль, особливості та місце в державі у своїх дослідженнях розглядають такі вчені, як І. Агармізьян, Є.В. Берсан, Дж. Демпси, В.М. Ємельянов, І.В. Клименко, Я.Я. Пушак, В.М. Сороко, В. Фіщук та ін.

Однак, незважаючи на достатньо багате коло науковців, їх робіт та практичних напрацювань з питань електронного уряду та надання державних послуг, досі залишається відкритим питання про вдоконалення механізму їх надання в майбутніх умовах у нашій країні, беручи до уваги нову владу.

Вивчення теми дозволить краще зрозуміти процес надання електронних державних послуг та побачити їх слабкі та сильні сторони. Інакше кажучи, електронне урядування взагалі є однією із складових розвитку інформаційного суспільства, що являє собою форму організації усіх гілок влади, яка створює умови

для підвищення прозорості, відкритості та ефективності органів державної влади для того, щоб створити державу, яка орієнтується на задоволення потреб кожного громадянина. Тобто, створення відносин, які базувалися б на таких принципах, як відкритість, прозорість та якісна взаємодія з громадянами та суб'єктами господарювання за допомогою отримання доступу до інформаційних ресурсів із перспективою надавати е-послуги, виявляти своє ставлення до органів державної влади та місцевого самоврядування з використанням Інтернет-ресурсів.

На сьогоднішній день наявність електронних послуг є одним з найголовніших критеріїв повного функціонування за концепцією «електронного уряду» сайтів органів влади, що мають у більшості випадків лише інформативний характер. У них є дуже обмежена можливість отримання зразків документів, а також відсутність можливості здійснення транзакцій. Усе це не може повноцінно забезпечити онлайн процес надання державних послуг, чого вимагає сучасність, як для громадян, так і для бізнесу.

Метою дослідження є формування знань, навичок та вмінь щодо застосування сучасних принципів та інструментів організації взаємозв'язку місцевого самоврядування та органів виконавчої влади з населенням та бізнесом у процесі державних послуг. Поставлена мета досягається шляхом висвітлення та засвоєння теоретичних відомостей до даної теми.

Завданнями дослідження є:

- розкрити основні підходи до класифікації електронних державних послуг;
- ознайомитися з основними поняттями електронних державних послуг;
- розглянути та дослідити зарубіжний досвід у напрямку надання електронних державних послуг;
- визначити основні рекомендації щодо втілення напрямку надання електронних державних послуг у життя;
- сформувати базу знань щодо використання технологій та методів надання електронних державних послуг.

Об'єкт дослідження: надання електронних державних послуг в Україні

Предмет дослідження: розвиток та впровадження надання електронних державних послуг в Україні.

Методи дослідження. У роботі застосовані такі загальнонаукові та спеціальні методи як: теоретичне узагальнення; методика систематизації; аналіз; синтез; метод вивчення об'єкта у його цілісності, у єдиному та взаємному зв'язку його частин.

Одержані результати розкривають **наукову новизну** у тому, що:

- визначені та проаналізовані головні проблеми у впровадженні електронних державних послуг на території України на даному етапі розвитку, а саме: дефіцит бюджету, соціальна напруга, пов'язана зі зміною влади, низький відсоток людей похилого віку, який може використовувати інформацію в мережі Інтернет;
- проведений порівняльний аналіз України з провідними країнами світу з питання впровадження електронних державних послуг;
- визначені шляхи розвитку та завдання, які Україна повинна виконати у наступні роки, щоб вийти на провідні позиції з питань впровадження електронних державних послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Рекомендації щодо подальшого розвитку електронних державних послуг можуть використовуватися на практиці у державних органах влади.

Структура роботи. Основний обсяг роботи становить 49 сторінок. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел, додатків. Графічний матеріал роботи включає 2 рисунки та 3 таблиці. Список використаних джерел налічує 55 позицій.

Основні результати дослідження викладено у статті за темою: «Правове регулювання порядку надання електронних адміністративних послуг», опублікованої у виданні: Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій: Збірник наукових статей. 2019. С. 106.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Роль і місце в державі електронних послуг

Сучасні інформаційні технології відіграють важливу роль в житті сучасного громадянина та держави в цілому. Розвинені країни прагнуть до клієнт-орієнтованої економіки, в якій громадянин розглядається як клієнт, а держава як організація, яка надає послуги. Тому питання електронного врядування та надання послуг постає чи не найголовнішим у сучасному державотворенні. Запровадження сучасних технологій у повсякденне життя громадян та державних управлінців дасть змогу відкрити та прискорити шлях до інтеграції нашої країни до спільноти високорозвинених країн світу [1, с. 6].

Інформаційне суспільство формує підґрунтя для стимулювання країни та органів її державного управління до формування концепції електронного уряду задля досягнення таких цілей [44, с. 162; 53]:

1. Надати можливість громадянам отримувати необхідні послуги в єдиному вигляді через мережу Інтернет.
2. Змінити підхід взаємодії з громадянами. Надавати послуги в електронному вигляді не тільки стандартизовані, але й більш персоніфіковані для фізичних та юридичних осіб за допомогою інформаційних технологій. Населення отримує позитивний сигнал щодо того, як держава взаємодіє з ними, за рахунок чого відбувається збільшення відповідальності на основі відновлення довіри до державного сектору.
3. Прибрати інформаційну неоднорідність. Метою держави стає подолання бар'єру доступу до технологій для малозабезпечених прошарків суспільства, паралельно організувавши навчання та пропаганду комп'ютерної грамотності для молодих людей та осіб похилого віку.

4. Надати суспільству можливість для навчання протягом всього життя. Можливість беззупинного навчання, яке продовжується після закінчення школи, може бути реалізована в життя за рахунок значного поширення електронного (дистанційного) навчання «працівників економіки знань» (knowledge workers) [49].

5. Сприяти розвитку економіки. Займаючись електронною комерцією, приватні компанії можуть орієнтуватись не тільки на місцевих споживачів, а також розширюватись і виходити на нові для них світові ринки, що дозволить підвищити рівень зайнятості населення на місцях та професійної підготовки.

6. Впроваджувати ефективні закони та раціональну політику. Перед органами законодавчої влади постає безліч викликів, які ставить для них інформаційне суспільство, серед яких: збереження конфіденційності, захисту даних, питання юрисдикції кіберпростору, оподаткування електронної комерції, кіберзлочинність і кібертероризм та ідентифікація громадян. Створюючи гнучке законодавство, держава повинна породжувати довіру до електронних операцій і зберігати рівновагу між економічним розвитком та забезпеченням конфіденційності інформації [35].

7. Втілити у життя певні форми управління з великою участю громадян. Широка інформатизація відносин державних органів влади із суспільством, у остаточному підсумку, може приводити до виникнення такого явища як «прямої демократії» без проміжних ланок, де втрачається та спотворюється інформація [51].

Вже зараз муніципальні органи на місцевому рівні підтримують дискусійні форуми, дебати та голосування в мережі Інтернет, що допомагає приймати рішення місцевим органам влади. Успішне впровадження програм електронного уряду в державних установах мають такі переваги:

1. Широке охоплення та відкритість. Послуги є доступними всім особам у будь-який час, оскільки державні служби є відкритими, а Інтернет-послуги базуються на існуючих у електронних мережах стандартах. Прийняття на озброєння Інтернет-технологій дозволяє державним установам найкраще фокусуватися на потребах громадян. Використовуючи систему управління відносинами з

громадянами (Citizen Relationship Management Systems – CRMS), організації мають можливість стежити за проходженням інформації, надісланої від громадян, та аналізувати її для того, щоб надавати оперативні, персоналізовані та якісні послуги [41, с. 54]. Двосторонній обмін інформацією та додаткові можливості залучають до користування Інтернет-послуг усе більшу частину фізичних та юридичних осіб.

2. Інтеграція послуг. Бізнес-процеси державних установ у мережі Інтернет мають вигляд інтегрованої системи, оскільки являють собою сукупність усіх державних установ і силових структур [55].

3. Партнерство між приватним сектором та державою. Велика кількість державних установ мають дефіцит досвідчених працівників, які можуть проводити експертизи та керувати проектами з автоматизації державних установ. Для того, щоб підвищити якість послуг, державні установи укладають партнерство з приватним сектором для більш швидкого та ефективного впровадження порталів державних служб [9].

Концепцією здійснення державного управління є електронне урядування як частина загального перетворення суспільства, а не тільки технологічним рішенням. Підґрунтям для реінженірингу державного управління для створення та функціонування е-уряду є:

- зміна освітніх акцентів, нормативної, правової бази, принципів формування та витрат бюджету;
- перерозподіл зон пріоритетної компетенції державних та громадських структур;
- розширення та оновлення ціннісних парадигм суспільства [54, с. 427].

Зміни мають торкнутися також і виборчої системи, схем здійснення контролю та принципів законодавчої діяльності, а також відповідальність усіх гілок влади перед населенням, їх об'єднаннями і бізнесом [2, с. 24].

Проте основою для змін у діяльності урядових та державних структур є бажання бути готовим використовувати можливості інформаційних технологій,

оцінювати їх переваги та зрозуміти необхідність застосування у повсякденному житті, громадській і науковій діяльності, бізнесі, навчанні тощо. Процес має бути ініційований спільно з трьома секторами – громадським, бізнесовим та державним. Зміни в зовнішньому середовищі і внутрішніх характеристиках такої соціальної системи, як український народ, стали поштовхом до формування політичних цілей та завдань нової якості. Напрацювання нової місії і стратегії органів влади сприятиме формуванню нових функцій управління і способів надання державних послуг [13, с. 45].

Останнє змушує вносити корективи в адміністративні процеси і регламенти, знаходити нові інформаційні та електронні технології надання державних послуг. На державному рівні спочатку формулюються політичні цілі, ураховуючи національні інтереси та можливості реалізації з боку влади. Потім формулюється ряд певних завдань, реалізація яких потребує надання послуг бізнесу, громадянам та іншим установам і державним організаціям [48, с. 325].

Надання послуг засноване на адміністративних процесах і регламентах. Тільки в останню чергу приділяється увага на технології, що забезпечують реалізацію регламентів та адміністративних процесів. Концепція держави, що орієнтована на клієнта сервісної організації, стала певним методологічним інструментом змін, які стосуються надання державних послуг. Впровадження доктрини адміністративних послуг має стати ідеологічною основою адміністративної реформи. Тлумачення «людина, її життя і здоров'я, честь та гідність як найвища соціальна цінність» вимагає переосмислення ролі держави і радикальної зміни між відносинами громадянина та влади [11, с. 55].

Таким чином, перехід до отримання послуг громадянами в електронному вигляді є дуже важливим етапом формування інформаційного суспільства. Для його ефективної реалізації необхідно розробити ефективну систему, яка буде працювати злагоджено та мати необхідну гнучкість для подальшого її вдосконалення без втрати часу та великої кількості ресурсів. Проблематика також полягає в тому, щоб зробити

цю систему доступною для всіх та для великої кількості громадян забезпечивши необхідну зручність з урахуванням великих навантажень.

У сучасному розумінні країна не управляє суспільством, а пропонує йому послуги. Суспільство є не тими, хто «просить» у відносинах з державними органами влади, а клієнтами державних послуг. Україна, маючи на меті долучитися до сучасної культури урядування, не повинна ігнорувати напрями адміністративного реформування країн Європейського Союзу та світового досвіду у цій сфері. Однак слід звертати увагу на те, що у світовому багаторічному досвіді існують також і негативні результати [47, с. 14].

Окрім того, в Україні виклик державі з боку приватного сектору, який би демонстрував сучасний рівень сервісу, якості, високу ефективність, є слабким. Не сформувалася в країні й звична для західної демократії «веберіанська» бюрократія, високопрофесійний, дисциплінований, який додержується закону та працює за чіткими єдиними правилами, державний апарат [14, с. 38].

Управління державою було й залишається політичним процесом узгоджень, досягнення суспільного консенсусу, примирення конфліктуючих між собою цінностей – рівності й свободи, ефективності та справедливості тощо. Надання державних послуг є політичним процесом та описується в термінах політичного керівництва. Інформаційні технології – лише частина, яка обслуговує [15, с. 136].

Для того, щоб ефективно реалізувати концепцію електронного уряду, потрібна, з одного боку, паритетна участь спеціалістів з управління державою, з іншого – спеціалістів з інформаційних технологій для розробки методики з дослідження функцій органів влади. Суттєвою перевагою є те, що інформація, яка описує державні послуги, може бути стандартизована як для державних установ, так і для споживачів державних послуг. Шлях розробки суспільних інформаційних систем на державному рівні та управління державними інформаційними потоками стає простішим за рахунок того, що державні організації й установи отримують єдину структуру для опису всіх своїх послуг [42, с. 3].

Кінцевий споживач державних послуг отримує певний зручний механізм для того, щоб орієнтуватися та здійснювати навігацію онлайн у великому обсязі різноманітних державних послуг. Державні послуги можна і потрібно надавати в електронній формі, оскільки існує тенденція до збільшення кількості індивідуальних звернень неурядових організацій, громадян, бізнесу стосовно надання різних державних послуг, що є певним викликом епохи, враховуючи те, що існує прогноз на збільшення їх і у майбутньому. Потрібно розглядати питання про подібні кроки, щоб зрозуміти суспільну вигоду від впровадження концепції електронного уряду для того, щоб це мало практичний зміст. Відповідно, втілення в життя кожного типу державних електронних послуг має свої переваги [8].

Однак отримана економія та переваги для всіх видів державних послуг не будуть однакові. Наприклад, реалізація процедур обробки заяв дасть певно менше економії ресурсів, ніж втілення загальних етапів обробки заяв, що надходять до організації, або отримання стандартних нескладних інформаційних послуг тощо. Очевидним є зменшення часу обробки інформації, забезпечення відкритості адміністративних процедур, зменшення витрат на друк, дублювання робіт та прискорення процесів. Залежно від того, наскільки часто та ефективно самі громадяни залучаються до визначення якості та обсягу послуг, вони можуть бути основним чинником невдачі або, навпаки, успіху з надання послуг населенню. Користь від послуг досягається тоді, коли ними охоплене все населення, а люди своїми власними силами прагнуть покращити ситуацію. Підвищення ефективності надання найважливіших послуг має вирішальне значення для прискорення суспільного розвитку, оскільки тільки зростання державних видатків на ці потреби не розв'язує проблему [6].

Орієнтовані на потреби громадян державні установи усвідомлюють, що одним службовцем вся процедура надання послуг населенню ніколи не забезпечується. Тож поєднують такі компоненти як Customer Relationship Management, CRM – система управління відносинами з клієнтами; Інтернет-технології та документообіг,

перетворюючи, в свою чергу, державних службовців у працівників, «керуючих знаннями» [14, с. 38].

Застосовуючи відкриті технології та роблячи нові інтегровані системи надання послуг в мережі Інтернет, можна перебороти складнощі інтеграції систем отримання послуг в окремих установах. В рамках електронного уряду такі концепції як «державні послуги» та «процеси» є дуже важливими. Взаємозв'язки між ними та їх ідентифікація є критичним чинником для успішності проекту е-уряду загалом та для розробки його архітектури і напрацювання робочої концепції зокрема. Ці взаємозв'язки і концепції формують технічні критерії впровадження державних послуг і процесів із залученням інформаційно-комунікаційних технологій. Під різноманітними послугами мається на увазі діяльність, яка спрямовується на задоволення потреб громадянина [7].

У 2016 році уряд ухвалив Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні [34]. У цій Концепції було окреслено головні етапи трансформації важливих для суспільства адміністративних послуг у формат електронного вигляду, визначено розвиток способів електронної ідентифікації тощо [47, с. 23].

Отже, з плином часу та того, як змінюється розвиток державного та приватного сектору, паралельно змінюються й підходи з боку держави до регулювання процесів та взаємодії держави з бізнесом, іншими державами та населенням у суспільстві загалом. У наш час прийнято розвивати та вдосконалювати економічну систему держави, спрямовану на клієнтський підхід, під чим розуміється те, що держава виступає як підприємство, яке надає суспільству послуги у різних їх проявах, а інша сторона являє собою клієнта, який користується цими послугами для того, щоб економити свій час та більш ефективно його використовувати.

1.2. Електронні публічні послуги: сутність, види, функції та принципи

На 2019-2020 роки уряд у Плані заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг затвердив конкретні кроки щодо реалізації цієї концепції на найближчі 2 роки [26]. Затверджений документ передбачає визначення протягом I кварталу 2019 року нового переліку послуг для надання їх в електронній формі в першочерговому впровадженні відповідно до суспільних потреб (пріоритетні послуги) [3].

Документ також містить новий принцип оптимізації послуг в електронному вигляді – за «життєвими і бізнес ситуаціями».

Також, у плані передбачається сприяння розповсюдження альтернативних електронному підпису засобів ідентифікації з боку держави, в тому числі MobileId. Крім того, у документі передбачається у найближчі два роки створення електронного кабінету громадянина, що дозволить отримувати доступ до електронних послуг та інформації з державних реєстрів [43].

Дотримуючись цього плану, передбачається розвиток шляхів доступу до е-послуг завдяки розвитку та створенню спеціальних автоматизованих каналів доступу до ЦНАПів, банків бібліотек тощо та популяризація е-послуг серед населення загалом [10, с. 7].

Публічні послуги – це всі послуги, які надаються державним (публічним та самоврядним) сектором чи іншими суб'єктами шляхом публічних коштів. При цьому слід розмежовувати терміни «муніципальні», «державні» і «адміністративні» послуги (рис. 1.1).

Так, державні послуги – це всі послуги, які надаються державними органами влади і державними підприємствами, організаціями та установами. Муніципальні (комунальні) послуги – ті, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, організаціями й установами.

АДМІНІСТРАТИВНІ надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування	Публічні послуги		
	НЕАДМІНІСТРАТИВНІ надаються державними підприємствами та організаціями	НЕАДМІНІСТРАТИВНІ надаються державними підприємствами та організаціями	НЕАДМІНІСТРАТИВНІ надаються державними підприємствами та організаціями
Державні послуги		Муніципальні послуги	

Рис. 1.1. Види публічних послуг [1, с. 16]

Муніципальні та державні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг. Адміністративні послуги – це ті публічні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та виконавчої влади (адміністративними органами), та отримання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень. Приналежність послуг до адміністративних визначається такими ознаками [20]:

- повноваження адміністративного органу стосовно надання певного виду послуг визначається законом;
- послуги надаються адміністративними органами реалізацією владних повноважень;
- послуги реалізуються за зверненням юридичних та фізичних осіб;

- фіналом розгляду звернення виступає адміністративний акт, який має індивідуальний характер (свідоцтво, паспорт, ліцензія, дозвіл тощо) [12, с. 15].

Офіційне визначення поняття адміністративних послуг та його співвідношення з державними послугами подається в Законі України «Про адміністративні послуги» [21].

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

1) адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону;

2) суб'єкт звернення – це юридична або фізична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги або послуг;

3) суб'єкт надання адміністративної послуги – це орган виконавчої влади або інший державний орган, орган влади АР Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Як загальне поняття можна прийняти наступне визначення. Державна послуга являє собою нормативно закріплену послугу, яка надана державними органами бізнесу, громадянам або іншим державним органам. Під користувачами державних послуг будемо розуміти громадян, бізнес та державних службовців (зовнішні та внутрішні для конкретної державної установи).

Відокремлюють композитні та елементарні державні послуги (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Елементарні й композитні послуги [1, с. 16]

Композитна державна послуга скомпонована з декількох елементарних послуг (наприклад, розробка правил для виносної торгівлі, надання дозволу на розриття вулиці). Під елементарними державними послугами розуміють послуги, у яких мають потребу громадяни, установи або бізнес, та які мають свій прояв і надаються в рамках взаємодії з однією установою (видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

Термін «державна послуга» є дуже близьким до поняття «функція». Головна різниця полягає в тому, що послуга – це зовнішній погляд користувача на взаємовідносини з державою, а функція, що є інструментом та механізмом для реалізації завдань, – внутрішній погляд держави. Способом реалізації функції є регламент або процес виконання цієї функції. Здійснення функції (надання послуг) потребує виконання вагомому комплексу часто пов'язаних між собою бізнес-процесів (регламентів). [10, с. 18]

Функція = S адміністративних регламентів (процесів). Під регламентом (процесом) розуміється сукупність дій, яка характеризується такими атрибутами:

- наявність специфічної мети;
- виконання дій групами людей за участю інших об'єктів (інформаційні технології, формальні правила тощо);
- ролі;
- операції (кроки) та послідовність їхнього workflow (виконання): виконання операцій у вигляді скоординованих дій та спільної роботи;
- відповідальність;
- обмеження та законодавче забезпечення, ступінь свободи прийняття рішення відповідальної посадової особи;
- ресурси, що потрібні та використовуються;
- вихід та вхід процесу (дані та продукти, інформація);

- потік інформації;
- виконання дій над певними об'єктами (абстрактними та фізичними) [50].

За суб'єктом, що несе з точки зору підтримки процесу надання послуги, державні послуги можуть бути класифіковані таким чином:

- повністю автоматизовані – тобто такі послуги, у яких певні процеси (доставка, виробництво послуги, прийняття заяв, оплата тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) під час надання подібних послуг зведені до мінімуму або зовсім відсутні;
- автоматизовані частково – державні послуги, в котрих певна частина процесів виконується в електронній формі, а інша частина – в «ручному режимі»;
- послуги, що виконуються в «ручному режимі», – державні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані [11, с. 56].

З точки зору користувача (громадянина, суб'єкта господарської діяльності), державна установа є «чорною скринею», що виробляє і надає послуги. Державні установи, реалізуючи концепцію електронного урядування, перебувають у процесі переосмислення взаємодії зі своїми клієнтами (громадянами і суб'єктами господарської діяльності), використовують офіційні інтернет-портали як єдині точки доступу до інформації і послуг, зрозуміле структурування інформації і послуг відповідно до потреб споживачів, без роз'яснень повноважень, функцій та організаційних структур суб'єктів системи державного управління.

Таким чином, електронні публічні послуги є важливим елементом електронного урядування та загальної стратегії трансформації державних послуг в плані їх наближення до людей. Основою для впровадження електронних послуг є значні можливості інформаційних технологій та методик і принципів їх використання для надання державних послуг в електронній формі. Засновані на певних визначених процесах і регламентах, електронні публічні послуги повинні стати ідеологічною основою адміністративної реформи та водночас важливим чинником покращення життя населення. Після схвалення у 2016 році Кабінетом

Міністрів України Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні намітилися значні кроки по розвитку системи електронного урядування в плані роботи Єдиного державного порталу адміністративних послуг [46]. Нормативною ж базою для впровадження електронних публічних послуг став Закон України «Про адміністративні послуги» [20], вище зазначена Концепція та План заходів уряду щодо реалізації Концепції на 2019-2020 рр. [26], які продовжують виконуватися і зараз.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Сучасний стан розвитку електронних державних послуг в Україні

У багатьох країнах світу одним з каналів надання державних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян в офісах та за телефоном, оскільки частина людей все ще надає перевагу персональному спілкуванню.

Під час процесу формування сервісної держави були сформовані підходи до налагодження оптимального каналу взаємодії держави з населенням та бізнесом. Одним з таких каналів є змога отримати певний перелік е-послуг в одному місці. Такий спосіб у розвинених країнах дістав назву «one-stop-shop». Такий же принцип закладався в більшості країн і при проектуванні порталів державних послуг загальнодержавного рівня. В різних країнах світу та містах України при процесі формування інтегрованих офісів надання електронних послуг було застосовано різні назви: у Польщі – відділ обслуговування мешканців, у Німеччині – універсам послуг; у Грузії – будинок юстиції; в Україні (м. Вінниця) – Центр надання державних послуг «Прозорий офіс» [6].

Крім того, 2015 року у м. Одеса відкрився Центр обслуговування громадян. Слід зазначити, що змістовна складова діяльності цих центрів є однаковою. Законодавчо закріпленою назвою в Україні є Центр надання державних послуг (ЦНАП).

Поняття «центр надання адміністративних послуг» визначено в Законі України «Про адміністративні послуги» [21] як постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються державні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання державних послуг.

Виходячи з норми статті 9 даного Закону, передбачена можливість отримання громадянами України електронних державних послуг, або, іншими словами, державних послуг в електронній формі. Тому з 2015 року в країні розпочалось впровадження електронних державних послуг, якими українці користуються вже досить активно. Під час надання електронних державних послуг органи виконавчої влади України застосовують електронні цифрові підписи, в окремих випадках – BankID. Через сайт «Державна архітектурно-будівельна інспекція України» у липні 2015 року були запроваджені перші електронні послуги [30].

Також у 2015 році було проведено моніторинг впровадження інструментів електронних послуг в органах місцевого самоврядування, результати яких виявили, що на багатьох сайтах прослідковується тенденція на збільшення кількості інформації щодо державних послуг. Основними лідерами за розвитком у напрямі електронних послуг у ЦНАП стали такі міста, як: Вінниця, Київ, Луцьк, Івано-Франківськ та Харків [12, с. 22].

Ще в 2013 році згідно Закону України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [27] було створено Єдиний державний портал адміністративних послуг. Його головна мета – забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступ суб'єктів звернення до інформації про державні послуги з використанням мережі Інтернет. Саме даний Єдиний портал і є офіційним джерелом інформації про надання електронних послуг в Україні. При цьому, всю відповідальність за повноту, достовірність та своєчасність розміщеної на порталі інформації покладено на держателя порталу – Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [28].

Крім того, розпорядженням Кабінету Міністрів України № 394-р від 16 листопада 2016 р. була схвалена Концепція розвитку системи надання електронних послуг в Україні [26], яка визначила основні напрямки формування та функціонування системи електронних державних послуг в країні. Дана Концепція передбачала:

- 1 етап: реалізацію пілотних проектів із запровадження основних електронних державних послуг (всього було визначено 45 позицій в сфері земельних відносин, реєстрації бізнесу, нерухомості, реєстрації місця проживання, оформлення паспорта та ін..) та альтернативних способів електронної ідентифікації та верифікації;
- 2 етап: якнайширше залучення юридичних та фізичних осіб до користування електронними державними послугами на базі регіональних ЦНАПів;
- 3 етап: введення електронних послуг в усіх сферах та напрямках суспільного життя [34].

Також, розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 р. № 394-р був затверджений План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання електронних послуг в Україні на 2017–2018 рр. та визначені органи виконавчої влади, відповідальні за його виконання. В даному документі було визначено перелік пріоритетних електронних послуг, інтеграцію всіх електронних адміністративних послуг до Єдиного порталу, врегулювання проблеми цифрового підпису та ін. [26].

На виконання всіх вищезгаданих нормативних актів до роботи Порталу було застосовано моніторинг роботи окремих міністерств, служб, відомств та агентств. Так, Міністерство соціальної політики України в рамках виконання Меморандуму з запровадження програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), підписаного 3 червня 2015 р. Державним агентством з питань електронного урядування України та Швейцарським бюро співробітництва в Україні, за підтримки міжнародної благодійної організації «Фонд Східна Європа» запровадило послуги «Звернення за призначенням допомоги при народженні дитини в електронній формі» та «Призначення житлової субсидії», які було інтегровано в Портал в кінці 2018 року. Крім того, Міністерство соціальної політики України продовжує реалізацію проекту «Розробка та удосконалення прикладного програмного забезпечення інформаційної системи управління (перша черга)» – «Е-

SOCIAL» відповідно до Угоди про Позику № 8404-UA від 9 липня 2014 р. в межах проекту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України» [18].

21.06.2017 р. була прийнята Постанова Кабінету Міністрів № 688 «Деякі питання реалізації пілотного проекту із запровадження електронних земельних торгів і забезпечення зберігання та захисту даних під час їх проведення», яка передбачила проведення виключно в онлайн-режимі всіх аукціонів з оренди державних закупівель, зокрема через онлайн-платформу ProZorro.

Згідно доручення Міністерства закордонних справ України від 3 квітня 2018 року № 243, було запроваджено оформлення в онлайн-режимі електронних віз для іноземців (разова до 30 днів). Більш того, в МЗС продовжується функціонування системи ВІС – електронне оформлення паспортних документів, інтегрованої сьогодні до Єдиного порталу, а також виготовлення документів для громадян України по виїзду за кордон.

14.06.2017 року Державна фіскальна служба (ДФС) України розробила План з упровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі, затверджений наказом ДФС України від 18 вересня 2017 р. № 618, який передбачав надання пріоритетних фіскальних послуг в електронній формі та їх інтеграцію до єдиного Порталу.

Важливим кроком для розширення переліку надання електронних державних послуг стало переведення в електронний формат значної кількості послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, особливо в плані видачі витягів з технічної документації на земельну ділянку та її грошової оцінки, видачі довідок із документів про план забудови та землеустрою, видача довідок та статистичної звітності про розподіл землі між власниками та землекористувачами, державна реєстрація земельних ділянок під забудову, надання витягів з Держземкадастру та ін.. До кінці 2018 року всі вищезазначені та ще близько 10 послуг були інтегровані до єдиного порталу.

Також чимало видів електронних послуг протягом останніх років були запроваджені:

- Державною службою з питань праці, зокрема згідно Порядку видачі дозволів на виконання робіт підвищеної небезпеки та експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2011 р. № 1107 [32], зокрема подання декларації відповідності матеріально-технічної бази до вимог законодавства з охорони праці;

- Державної служби України з лікарських засобів та контролю за наркотиками – згідно наказу від 30 червня 2017 р. № 647 «Про затвердження Плану заходів щодо запровадження у Держлікслужбі надання адміністративних та інших публічних послуг (крім пріоритетних) в електронній формі та інтеграції їх до Єдиного порталу» [25], цією службою нині надається 26 адміністративних послуг;

- Державної служби України з безпеки на транспорті, яка сьогодні впроваджує міжнародний проект ТАРАС (Проект міжнародної технічної допомоги «Прозорість і підзвітність у державному управлінні та послугах») щодо створення системи «Електронний кабінет перевізника» (ЕКП) – ключового моменту проекту ТАРАС та інтеграцією її з системою «Єдина інформаційна система Укртрансбезпеки»; в єдиний Портал дану систему було інтегровано на початку 2019 року [27].

Крім того, в даний Портал також були інтегровані послуги Міністерства юстиції України, Міністерство внутрішніх справ України, Державного агентства водних ресурсів України, Державної архітектурно-будівельної інспекції та Фонду державного майна України.

На сьогоднішній день громадяни можуть скористатися більш ніж 100 електронними послугами Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади в 11 категоріях. При цьому, кількість звернень громадян до порталу постійно збільшується. Так, згідно проведеного аналізу, протягом 2016-2018 року найпопулярнішими для звернень громадян були такі категорії:

1. Допомога при народженні дитини: потенціал послуги – понад 360 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 23,5 тис. заявників.

2. Прийняття об'єктів будівництва в експлуатацію: потенціал послуги – понад 50 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 6,5 тис. заявників.

3. Узгодження проектів землеустрою: потенціал послуги – 300 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 268 тис. заявників.

4. Реєстрація декларації відповідності пожежній безпеці: потенціал послуги – 20 тис. заявників щорічно; скористався електронною послугою за весь час 141 заявник.

5. Ліцензії на послуги автоперевезень пасажирів та вантажів: потенціал послуги – 4 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 286 заявників [17].

Якщо говорити про шлях, який зробила Україна до електронного урядування, то тут можна навести до прикладу світовий рейтинг е-урядування. ООН оприлюднено рейтинг EGDІ – E-Government Development Index 2018 – рейтинг, згідно з яким наша країна серед 193 країн займає 82 місце, опустившись на 20 позицій у порівнянні з попереднім періодом (2016 роком) [36].

Україна віднесена до групи країн з високим рейтингом індексу розвитку електронного урядування, всього її існує чотири: найвищий, високий, середній та низький [39]. У дослідженні міститься інформація про рівень розвитку електронного урядування в різних країн світу та наявна системна оцінка тенденцій у використанні інформаційних технологій державними структурами. Всі країни оцінюються у рейтингу на основі зваженого індексу оцінок за такими трьома складовими:

- ступінь охоплення та якість Інтернет-послуг (Online Service Index – OSI);
- рівень розвитку ІКТ-інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index – ТІІ);

– людський капітал (Human Capital Index – HCI).

За даними ООН у 2016 році найбільшим лідером є Великобританія (0,9193), за нею ідуть Австралія, Японія, Республіка Корея, Нідерланди, Нова Зеландія, Іспанія, Сінгапур, Канада та Фінляндія [36].

Найвищий показник Україна отримала за такою складовою як людський капітал (HCI) – 0,8390, за якістю і ступенем охоплення інтернет послуг (OSI) – 0,5870 та найнижчий рівень – за показником розвитку телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) – 0,3968. Ці результати свідчать про те, що Україна в порівнянні з 2014 р. збільшила показники за індексом онлайн сервісів з 0,2677 до 0,5870 та телекомунікаційної інфраструктури з 0,3802 до 0,3968, однак дещо зменшився індекс людського розвитку – з 0,8616 до 0,839 [36].

Відповідно, Україна постійно розвиває електронні сервіси та покращує державні структури, за допомогою яких повинні надаватися онлайн сервіси. Світова оцінка розвитку електронного урядування містить рейтинг, присвячений електронній участі, залученню громадян (e-participation). Даний рейтинг показує модель за трьома елементами участі: е-інформація (e-information) – можливість надання особам доступу до публічної інформації, е-консультація (e-consultation) – залучення суспільства для обговорення питань державної політики, надання послуг та електронне прийняття рішень [37, с. 626]

Загальне місце України серед країн світу за рівнем розвитку електронного уряду наведено у табл. 2.1, де також відображені статистичні показники українського рівня розвитку в цьому напрямку з країнами, які мають найвищі та найнижчі показники, а саме Данія та Сомалі, середній Європейський показник та показник в середньому по усьому світу.

Якщо аналізувати дані, що наведені у табл. 2.1, то треба зазначити, що Україна має посередню загальну позицію, так як ефективно електронний уряд в нашій країні почав працювати лише чотири роки, а вона (Україна) вже знаходиться у першій половині рейтингу.

Таблиця 2.1

Місце України серед країн світу по рівню розвитку електронного уряду (за рейтингом E-Government Development Index 2018)

Країна/регіон	Місце в рейтингу	EGDI	OSI	ТП	НСІ
Україна	82	0,6076	0,587	0,3968	0,839
Найвищий показник (Данія)	1	0,9187	1	0,8157	0,5489
Найнижчий показник (Сомалі)	193	0,027	0,0145	0,0665	0,9402
Європа	-	0,7241	0,6926	0,6438	0
Середній світовий показник	-	0,4927	0,4650	0,3725	0,6453

складено автором за даними електронного ресурсу [52]

З обережністю можна сказати про те, що з непоганою ймовірністю подальший прогрес у цьому напрямку буде надалі тільки посилюватися, а зараз на це є великий запит у суспільства та прагнення влади робити необхідні кроки. Також засмучує той факт, що лідер по регіону Росія в цьому напрямку займає набагато кращі таблиці, що добре видно, виходячи за табл. 2.2.

Портал уряду Великобританії – країни, яка є одним із лідерів, являє собою централізований Інтернет-ресурс, який будується за схемою «зверху до низу». Його ціллю є інтеграція Інтернет-ресурсів усіх органів влади з метою надання публічних послуг в єдиному інформаційному пулі. Сервіс являє собою групу власних сервісів та шлюзів до порталів і субпорталів, а також є єдиним центром відповідальності за надання послуг для клієнтів. У США діє інший підхід до розробки порталів публічних послуг. Портал побудований за принципом «знизу до гори» [53, с. 33].

Оскільки місцеві та регіональні органи влади до моменту створення portalу вже мали розвинуту систему надання публічних послуг за допомогою ІКТ, ціллю такої системи стало формування своєрідної бази метаданих про публічні послуги. Вся інформація на порталі поділена на чотири групи: для бізнесу, для громадян, для державних службовців, а також для гостей країни.

Сам же ресурс являє собою загальний функціональний центр, який забезпечує своїм відвідувачам можливість отримання і пошуку інформації про порядок надання

публічних послуг і супутніх сервісів [19]. Більш того, у світовій практиці існує практика систематизації публічних послуг за різними ознаками. Наприклад, у США, Великій Британії, Бельгії та Франції публічні послуги групуються за відповідністю з основними категоріями населення, яким вони надаються (молодь, діти ветерани, літні люди, підприємці, іноземці тощо) [54, с. 432]. У Канаді, Португалії систематизація послуг проводиться за рівнями державної влади (регіональні, федеральні та місцеві органи) [51].

Таблиця 2.2

Динаміка рейтингу Укаїни в міжнародному рейтингу за рейтингом E-Government Development Index 2012-2018

Україна (роки)	2018	2016	2014	2012
Місце в рейтингу	82	62	87	68
Місце в рейтингу лідера по регіону (Росія)	32	35	27	27

складено автором за даними електронного ресурсу [52]

З наведених даних бачимо, що Україна впродовж періоду, починаючи з 2012 року, за рейтингом E-Government Development Index то посилювала, то навпаки втрачала позиції в рейтингу. Це може бути пов'язано з нестабільною ситуацією, постійною зміною пріоритетів та недостатньою політичною волею. Бачимо певний стрибок у 2016 році на 25 позицій, а у 2018 – втрата на 20 позицій. Це ще раз підтверджує те, що такий технологічний напрям потребує постійної уваги, розвитку та фінансування з боку держави.

Таким чином, незважаючи на прояви позитиву від використання електронного уряду, в Україні існує ряд проблем, що перешкоджають повсякденному його впровадженню. Зокрема, можна виділити наступне:

- недостатній розвиток інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, який забезпечує надання електронних послуг;
- малий рівень проінформованості громадян про наявний перелік електронних послуг та низький рівень довіри до електронного надання послуг взагалі;

- не сформована до кінця нормативно-правова база в сфері е-урядування, зокрема захист інформаційних ресурсів, протидія комп'ютерним злочинам, захист персональних даних;
- вузький перелік електронних державних послуг;
- невизначеність формату електронних документів, відповідного до якого суб'єкт звернення має подавати документи для отримання електронної послуги [42, с. 7].

В умовах розвитку мережевої економіки, становлення та розвитку інформаційного суспільства в Україні збільшується активність органів державної влади та місцевого самоврядування у використанні окремих методів системи електронного урядування з метою забезпечення інформаційної відкритості та доступності [18].

Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій урядом зазначено як одним з найважливіших пріоритетів на загальнодержавному рівні. Перспективним та пріоритетним напрямом на даний момент визначено розвиток електронних закупівель, відкритих даних, надання електронних послуг, електронної взаємодії, електронної ідентифікації.

Запровадження технологій електронного урядування призводить до переусвідомлення ролі та функцій влади, більшій проінформованості населення, зростання можливості контролю за ефективністю діяльності органів місцевого самоврядування, спрощення управлінських процедур, скорочення адміністративних витрат, застосування сучасних методів та способів державного управління, досягнення якісно нового рівня управління державою і суспільством загалом, а також збільшення довіри до інститутів держави. Виходячи з вищезазначеного, країни – лідери в напрямку електронного врядування знаходять різні шляхи надання державних послуг та супутніх сервісів задля того, щоб кінцевий споживач (громадянин) усвідомлював, наскільки легко отримати ту чи іншу послугу.

Таким чином, держава у свідомості громадян набуває зовсім іншого значення, вона стає помічником у швидкому вирішенні питань. Проаналізувавши дані міжнародних рейтингів, зокрема E-Government Development Index, владі потрібно робити висновки стосовно того, чи насправді ефективно використовується існуючий потенціал України. Можна взяти до прикладу розвиток електронних технологій у Данії, країна лідер за рейтингом (EGDI – 2018), у 2014 році вона займала 16 місце у рейтингу. Кожні два роки, а саме через такий проміжок часу і формують рейтинг, Данія піднімалася на 8 позицій, що дуже складно враховуючи інші країни з дуже високими показниками. Україна має знайти свій шлях для того, щоб кожні два роки вона не втрачала бали, а тільки покращувала своє становище.

2.2. Проблеми надання електронних державних послуг органами державної влади в Україні

Одним з найважливіших принципів надання електронних публічних послуг є можливість їх доступності 24 години на добу і 7 днів на тиждень.

З метою запровадження електронних державних послуг для користувачів цих послуг повинні бути доступні такі сервіси:

- завантаження форм документів, які необхідні для отримання адміністративної послуги, або їх заповнення в онлайн режимі;
- зручний доступ до актуальної інформації через відповідний ресурс (сайт або портал, додаток);
- інформування онлайн про наявний стан надання послуги.

Також, широко використовується СМС-інформування та онлайн оплата за надання послуги, якщо така плата встановлена. В рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом [45] Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог, що приносить свої плоди. Як бачимо, Україна вперше з 2008 року виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у загальному рейтингу електронного уряду.

Статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» [21] визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslугy.gov.ua) (далі – Портал), в тому числі й через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування (табл. 2.1).

На сайті Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг [39] є не мала кількість послуг, яка може надаватися в електронному вигляді. Загалом можна говорити про те, що сайт є зручним для користувача, оскільки прямо з головної сторінки можна побачити перелік всіх функцій та можливостей, які можна виконати за допомогою даного порталу.

Більш того, з головної сторінки можна здійснити пошук необхідної для користувача інформації. Серед основних запитів, які пропонує Інтернет-портал, є: знайти послугу, орган влади, ЦНАП, тощо. Також слід зазначити, що пошук відбувається миттєво за тими словами, які в даний момент вводить користувач. Це досить зручно, оскільки потрібну інформацію можна знайти, навіть ще не сформулювавши повністю запит, та за ключовими словами побачити із запропонованого списку результатів пошуку необхідний або інший запит, який також може зацікавити користувача.

У вигляді блоків на головній сторінці (додаток А) громадян одразу зустрічає актуальна інформація (певні новини та зміни) та популярні запити користувачів: «як відкрити кафе, ресторан», «як відкрити дитячий садок», «як відкрити зарядку для електромобілів».

Можна побачити, що стартова сторінка є досить інформативною та розкриває широкий перелік всіх функцій та можливостей, які даний портал може надавати громадянам та бізнесу. Варто також зазначити, що на порталі існує спеціальна кнопка, яка підлаштовує сторінку для людей з порушеннями зору, що робить сторінку більш прийнятною для читання людям з певними особливостями зору. Отож, на сайті досить легко орієнтуватися та знаходити необхідну інформацію.

Портал ведеться для того, щоб забезпечувати доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет і він є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг. Інформація про адміністративні послуги і їх електронний спосіб отримання у більш повній та, інколи, зручній формі представлена на Інтернет-ресурсах, наприклад, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, Міністерства юстиції України, місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Івано-Франківська, Луцька, Дніпропетровська, Харкова). В Україні вже поліпшується система електронної взаємодії органів влади, через яку має бути доступною можливість отримання адміністраторами ЦНАПів або суб'єктами надання адміністративних послуг від інших органів влади інформації, необхідної при наданні тієї чи іншої адміністративної послуги.

Порядок ведення Порталу затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 1313 [28]. Відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Порталі покладено на держателя Порталу, яким є Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [27].

Основними функціями Порталу є забезпечення:

- 1) доступу суб'єктів звернення до інформації про публічні послуги і про суб'єктів надання адміністративних послуг;
- 2) доступності для заповнення та завантаження в електронній формі заяв і інших документів, необхідних для того, щоб отримати адміністративні послуги;
- 3) можливість подавати суб'єктами звернення заяви в електронному вигляді, отримання суб'єктами звернення інформації про стан розгляду їх заяв і також за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

В цілому, за останній час прослідковується значна тенденція на збільшення користування населенням послуг в електронному вигляді, про що свідчать дані з урядового порталу за 2017-2018 роки (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Статистика даних по користуванню окремими е-послугами за 2017-2018 роки

Вид електронної послуги	Кількість звернень		
	2017 р. (у тис.)	2018 р. (у тис.)	За увесь час
Оформлення допомоги при народженні дитини	6.4	25.8	33.25
Отримання витягу про земельну ділянку	195.2	198.1	514.7
Оформлення довідки про несудимість	16.7	116.9	133.7
Е-Послуги з державної реєстрації ФОП	5.5	14.8	20.63
Перевірка недійсних документів	0	997	997
Е-Послуги у будівельній сфері	2.4	3.5	7.4

складено автором за даними електронного ресурсу [38]

Якщо аналізувати наведену таблицю, то можна відмітити збільшення кількості використань з боку українців основних напрямків е-послуг. Наприклад, перевірка недійсних документів розпочала свою роботу лише у минулому році. У свою чергу, отримання витягів про земельну ділянку можна використовувати вже три роки [18].

За даними Національного агентства України з питань державної служби (НАДС) [16], яке займається розвитком професійної, ефективної, стабільної, політично неупередженої державної служби, що відповідає принципам належного врядування та стандартам і кращим практикам держав-членів ЄС, країн Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) та забезпеченням ефективного та якісного функціонального управління державною службою в державних органах, наразі, одним із головних пріоритетів являється створення «держави в смартфоні», що є певним еволюційним стрибком для України. Це означатиме якісний, зручний та швидкий сервіс. З іншої сторони – відсутність корупції у державній службі, оскільки смартфон не бере хабарів. Однак, це також глобальна зміна фокусування державного управління з потреб державної системи на потреби громадян.

Сутність такого підходу полягає в тому, що справжня «держава у смартфоні» – це не тільки сукупність додатків та можливості отримання послуг у форматі «єдиного вікна», а й нові відносини між громадянином та державою, що базуються

на довірі. Тому важливо будувати не тільки нові послуги, але й державну службу, яка буде базуватися на таких головних принципах як: підзвітність, прозорість, відкритість [3].

Покращення якості надання адміністративних послуг відбувається шляхом підвищення якості роботи ЦНАП, розширення переліку послуг, які надаються через ЦНАП, а також переведення послуг в електронний формат. Проте існує така проблема, як брак довіри до держави серед населення, який накопичувався десятиліттями і зараз дуже важко перебороти цю віртуальну стіну. Отже, повернути цю довіру не просто, але можливо. Щоб зробити це якомога швидше потрібно зробити «у смартфоні» не тільки державу, а й державну службу. Власне, переведення основних даних і процесів державної служби у єдину ефективну, зручну і прозору електронну систему.

Отже, портал як електронний ресурс на даний момент є досить не поганим інструментом у вирішенні багатьох питань, що стосується надання електронних послуг громадянам України. Можна побачити, що з кожним роком все більше і більше послуг додається до переліку вже існуючих, тим не менше, на наш погляд, темпи зростання цього показника можуть бути більшими. Можна говорити і про те, що популяризація даного сервісу серед населення майже не відбувається. Можливо, це може мати зв'язок з тим, що існують ризики просідання системи у разі, якщо кількість користувачів збільшиться у рази, що вже не раз ставалося з державними сайтами. Тому потрібно приділити велику увагу залученню дійсно висококваліфікованого персоналу для створення та обслуговування цього порталу.

Серед кроків, які потрібно зробити для того, щоб популяризувати надання адміністративних послуг в електронному вигляді, можна виділити наступні:

- створювати рекламні ролики, в яких чітко та доступно буде доноситися інформація про те, як саме користуватися цими послугами та які переваги це несе для кожного українця (серед каналів, через які транслюватимуться ці ролики,

можна виділити рекламу на екранах в громадському транспорті, залізниці, YouTube тощо);

- залучати до пропаганди користування електронними послугами лідерів думок, певних авторитетних людей, які мають гарну репутацію та широкий вплив на людей за рахунок своїх досягнень (у спорті, бізнесі, громадській діяльності тощо); в свою чергу, це призведе до залучення великої кількості людей для популяризації урядових сервісів надання послуг;
- зробити процес дійсно простим та, найголовніше, безпечним.

Таким чином, перед державою постає велика кількість завдань, над якими ще потрібно досить плідно працювати. Треба змінювати відношення людей до співпраці з державою, оскільки зараз, на наш погляд, саме той час, коли ці зміни зможуть посправжньому бути ефективними та дієвими. Вже сьогодні в рамках діючого єдиного Порталу надання адміністративних послуг громадяни можуть скористатися більше ніж 100 електронними адміністративними послугами у багатьох сферах та напрямках суспільного життя – при оформленні різноманітної дозвільної документації, документів на земельні ділянки та нерухомість, для прописки та виїзду за кордон і т.д. На черзі встановлення та утвердження електронної взаємодії з Порталом всіх без винятку міністерств, відомств та служб і інтеграція їхніх послуг до єдиної бази даних.

Як було зазначено, важливою є продовження реформування державної служби, зокрема у роботі НАДС, щодо подальшого вдосконалення нормативно-правової бази державної служби під потреби сьогоденним викликам; введення в експлуатацію інтегрованої інформаційної системи управління людськими ресурсами на державній службі (HRMIS).

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Прогнозування щодо перспектив розвитку електронних державних послуг в Україні у відповідності до стандартів ЄС

Україна за роки використання електронних послуг вийшла на серйозний рівень, але до найкращих країн у цьому напрямку поки що дуже далеко.

Основою для змін у діяльності урядових та державних структур є готовність суспільства використати можливості інформаційних технологій, оцінити їх ефективність та знайти нові застосування безпосередньо для свого життя, бізнесу, громадської та наукової діяльності, навчання тощо. Цей процес має проводитися разом з трьома секторами – державним, бізнесовим та громадським. Зміни в зовнішньому середовищі і внутрішніх характеристиках такої соціальної системи, як український народ, призвели до постановки політичних завдань та цілей нової якості та форми. Напрацювання нової стратегії та місії органів влади призводить до створення нових функцій управління і способів надання публічних послуг. Державні послуги змушують коригувати адміністративні процеси і регламенти, шукати нові інформаційні технології надання цих послуг.

Головною проблемою зменшення темпів розвитку у цьому напрямку є некомпетентність вищої гілки влади відносно створення відповідного законодавства, яке б дало змогу створювати ресурси для впровадження електронних державних послуг в «маси». При цьому, треба зазначити, що зі зміною Президента України та Верховної Ради України, яке відбулося в 2019 році, є у цьому ймовірність. Вже з перших місяців свого правління Президент України Володимир Зеленський взяв курс на цифровізацію, про що свідчить бажання розробити систему «Розумна

Держава», яка надасть можливість зі смартфона виконувати велику кількість завдань, пов'язаних з державними питаннями [3].

2 червня в Офісі президента Володимира Зеленського сталося перше експертне обговорення концепції «Держава в смартфоні». У даному обговоренні прийняли участь представники «Коаліції електронної держави», яка об'єднує 65 різних організацій і експертів у сфері Інтернет-технологій (ІТ), про що повідомляє прес-служба Президента України. До обговорення також долучився Президент України. У своїй помові голова країни зазначив головний намір – прагнення до швидких змін. Він також говорив про те, що у нього є віра у таланти людей та велике прагнення до того, щоб зробити нашу країну лідером у цифровому полі та гарантував політичну волю. Таким чином, Президент України наполіг на тому, щоб спільними зусиллями готувати законопроекти, втілювати у життя ініціативи та робити кроки у напрямку зняття бар'єрів, що заважають нашому шляху до цифрової економіки та електронного урядування. Представники «Коаліції» надали главі держави свої рекомендації і обговорили пріоритетні проекти та кроки цифровізації.

Основні пропозиції щодо вищезазначеного питання стосувалися розвитку інструментів електронної країни та демократії, цифрових інфраструктур, кібербезпеки, цифрової ідентифікації, наведення ладу в державних реєстрах, електронного народовладдя (електронних соціологічних опитувань та навіть виборів) Також йшлося про необхідність створення можливостей для українських технологічних стартапів [3].

Наступною проблемою повноцінного прогресу електронного урядування в Україні є проблема фінансування цього процесу. За даними Forbes фінансування програм е-урядування та інформатизації на 2015 рік в Україні становила 2 млн. грн, коли, наприклад, у тому ж році в Естонії було виділено 20 млн. дол. США. З урахуванням погляду І. В. Клименко, К. О. Линьов, Є. М. Нужний [5, с. 25], що стосується ІТ-сфери, то за офіційними даними, Україні по праву належить перше місце в Європі за кількістю ІТ-фахівців – більше 100 тисяч фахівців-програмістів. Їх

послуги використовують компанії і організації більшості розвинених країн світу, цей попит стабільно зростає, та не в українських кордонах. Крім того, величезним сегментом роботи в області розвитку е-урядування займаються експерти та волонтери, що може бути цілком прийнятним явищем.

Однак цього недостатньо для того, щоб адміністративний апарат відповідав європейським вимогам. Тобто, спеціалісти у своїх сферах не відповідають вимогам сучасного електронного управління. Раніше державним підприємствам не обов'язково було опубліковувати фінансову звітність, але з моменту вступу в силу Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» від 15 вересня 2015 року [22] – це стало вимушеним заходом. Співробітники повинні викладати свої квартальні звіти на електронний портал, однак багато хто все ще не знають, як це робити.

При цьому, після 2015 року фінансування галузі «електронного уряду» збільшувалося кожен рік, а тому є ймовірність, що Україна буде прогресувати у цьому напрямку й далі.

Чинна влада на законодавчому рівні визначила головні завдання у розвитку Електронного Уряду на 2019-2020 роки. Уряд і надалі провадитиме політику інтенсивного переведення найбільш важливих для суспільства адміністративних послуг в онлайн. 30 січня 2019 року Уряд затвердив план заходів про реалізацію Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019–2020 роки [26].

У 2020-2021 роки планується, що ще не менш 50 пріоритетних послуг будуть переведені в електронний формат. Зокрема, це послуги, які стосуватимуться виробництва ліків, водовідведення, сфери будівництва, оформлення водійських посвідчень тощо. Також, у найближчі два роки планується запуск е-кабінету громадянина для доступу до електронних послуг та інформації з державних реєстрів, відміна трудових книжок, лікарняних листів та інших заходів.

Важливо, що робота триває не тільки над поповненням переліку електронних послуг, а й над зміненням принципу їхнього формування. Відтепер

застосовуватиметься принцип оптимізації електронних послуг за життєвими і бізнес-ситуаціями. Це не тільки зручно для користувачів, а й значно заощаджує ресурси держави. Першим прикладом такого комплексного підходу стане послуга «Малюток», яка об'єднає дев'ять послуг, пов'язаних із народженням дитини. При цьому отримати її можна буде онлайн безпосередньо в пологовому будинку за однією онлайн-заявою [26].

Для розвитку сфери електронних державних послуг держава сприяє розповсюдженню альтернативних електронному підпису засобів електронної ідентифікації, зокрема – MobileID. Ця послуга електронної ідентифікації дозволяє завіряти електронні документи власним електронним підписом безпосередньо з мобільного телефону, що значно спрощує для користувачів отримання е-послуг [26].

Значний вплив на сферу електронних державних послуг справить впровадження системи обміну даними «Трембіта», над чим наразі триває активна робота. «Трембіта» дозволяє відомствам та органам влади безпечно та оперативно обмінюватися необхідною інформацією між собою. Таким чином, громадяни більше не муситимуть брати довідки в одному місці, аби надати їх в інше. Завдяки «Трембіті» необхідною інформацією органи влади зможуть обмінюватись між собою [39].

Держава також має наміри зробити більш популярними електронні послуги серед населення і розвивати та вдосконалювати канали доступу до електронних послуг через створення спеціальних автоматизованих пунктів доступу в ЦНАПах, бібліотеках, банках тощо.

Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» – це сучасне організаційно-технічне рішення, що дозволяє розбудовувати безпечні інформаційні міжвідомчі взаємодії державним органам і органам місцевого самоврядування через мережу Інтернет шляхом обміну електронними повідомленнями між їх інформаційними системами. Ця система є однією з ключових елементів інфраструктури надання державних послуг в

електронному вигляді суспільству та бізнесу, яка забезпечує приємний та зручний уніфікований доступ до даних державних реєстрів.

Стовбур системи «Трембіта» є удосконалена естонська платформа обміну даними X-ROAD, що є фундаментом естонського цифрового суспільства.

Система «Трембіта» реалізується Державним агентством з питань електронного урядування України із співпрацею між «Академією електронного управління», компаніями Cybernetica Ltd та SoftXpansion Ltd у межах проекту EGOV4UKRAINE Програми «U-LEAD з Європою» [39].

Перша угода про підключення до системи електронного взаємозв'язку між державними електронними інформаційними ресурсами «Трембіта» укладено між Державним агентством з питань електронного урядування України і Міністерством фінансів України. У майбутньому схожі угоди будуть укладені Державною фіскальною службою України, Пенсійним фондом України, Міністерством юстиції України, Міністерством внутрішніх справ України, а також іншими відомствами та установами країни [39].

Серед інших завдань, які уряд законодавчо закріпив на виконання у період 2019-2020 років є:

1. Забезпечення реалізації принципу єдиного вікна («one-stop-shop») для надання електронних послуг фізичним та юридичним особам шляхом вдосконалення актів Кабінету Міністрів України, що регулюють процеси надання електронних послуг, а саме підготовки пропозицій щодо внесення змін до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 [33]. На сьогоднішній день законодавство України є застарілим та потребує значних змін, які будуть актуальними в епоху цифровізації. На жаль, інші сфери життєдіяльності, які не пов'язані з державними установами, вже давно пішли далі у своєму розвитку [6].

2. Розробка пропозицій та рекомендацій щодо внесення змін до Законів України «Про адміністративні послуги» [21], «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [24], «Про ліцензування видів господарської діяльності» [31] та «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців і громадських формувань» [23] у частині надання е-послуг за принципом єдиного вікна («one-stop-shop»). Це в черговий раз демонструє головну проблему ефективного впровадження «електронної влади».

Модифікація з огляду на сучасність наявних і створення нових Інтернет-порталів (офіційних веб-сайтів суб'єктів владних повноважень), через які надаються електронні послуги (сервіси), відповідно до єдиних вимог для розроблення, ведення та взаємодії (інтеграції) офіційних веб-сайтів суб'єктів владних повноважень [7].

Це питання не є таким проблематичним, так як на сьогоднішній день майже кожна державна структура має власний веб-сайт, де можна знайти всю необхідну інформацію. Єдиний напрямок, який треба покращити у цьому питанні – це власна інтеграція електронних послуг у ці сайти.

4. Забезпечення інтеграції кваліфікованого електронного підпису та інших схем електронної ідентифікації, зокрема з використанням мобільного електронного підпису (Mobile ID) до Інтернет-порталів (сайтів) органів виконавчої влади, через яких надається послуга в електронному вигляді (сервіси) [7]. Це питання буде виконано до кінця 2019 року, згідно із завданнями, які поставлені в розпорядженні «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» [26].

Додатково, головним у 2019-2020 роках буде створення і функціонування електронного Інтернет-кабінету особи для доступу до електронних послуг та інформації з державних реєстрів і його інтеграції до Єдиного державного Інтернет-порталу адміністративних послуг. Покращення та поліпшення в рамках цього питання можна бачити вже у кінці 2019 році [7].

Отже, зі зміною влади в Україні та загальним омолодженням Верховної Ради України в уряді постало питання щодо розвитку країни у бік цифровізації основних послуг. Тобто, якщо всі завдання, що були поставлені урядом, будуть виконані протягом декількох років, громадянину України не буде потрібно виходити з дому для того, щоб отримати певну довідку. Дане питання є відповідальністю чинного уряду, коли за п'ять років влада повинна реалізувати все те, що дозволить Україні вийти на новий рівень в наданні державних державних послуг та стати одним з лідерів у світі за даним напрямком.

3.2. Рекомендації щодо прискорення процесу розвитку електронних державних послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду

Впровадження електронного урядування суттєво підвищує рівень прозорості та відкритості органів влади, призводить до збільшення рівня залучення суспільства у демократичні процеси та зниження рівня корупції в Україні.

На сьогоднішній день поширення інформаційно-комунікаційних технологій, які дозволяють громадянам приймати участь у політичних процесах, не призвело до помітного розвитку електронної демократії в українському суспільстві. Для успішного впровадження та розвитку електронного урядування вже прийнята законодавча база та сформовано організаційні передумови, хоча окремі проблемні питання потребують комплексних рішень, які підкріплюються відповідними ресурсами.

Досліджуючи іноземний досвід ініціатив реалізації електронного урядування, можна побачити, що їх досягнення базуються на декількох факторах:

- чітко сформульоване загальне бачення та принципи, ініціативи;
- визначаються загальні принципи створення структури е-уряду та розподіл на предметні галузі;

- затвердження в основі конкретного плану реалізації ініціатив, яке містить чинники запровадження певних загальних компонентів, онлайн-режим надання послуг;
- загальнодержавне прийняття необхідних стандартів (технічних);
- розповсюдження методів для застосування структури для всіх предметних галузей;
- виділення ресурсів та коштів для впровадження ініціативи е-уряду і погодження прийнятої архітектури е-уряду з процесом бюджетів.

Досліджуючи думку науковця В. Фіщук [47, с. 17], загальні моделі центральних урядових порталів повинні бути стандартизовані та мати однакові властивості за такими рівнями:

1. Клієнтсько орієнтована частина – основна точка входу portalу.
2. Рівень, в якому проходить інтеграція послуг – програмне забезпечення проміжного прошарку. За допомогою певного програмного забезпечення функції інтелектуальної маршрутизації та аутентифікації виконує центральний урядовий портал, що дає змогу виконувати трансакції з користувачами. Цей шлюз є каналом доступу великого кола користувачів інформації та послуг, які надають окремі державні установи, приватний сектор, а також громадські організації.

3. Окремі міністерства та відомства, місцеві органи та інші процеси й системи, залучені до надання послуг, являють серверну частину. Портал повинен об'єднувати всі центральні, місцеві та регіональні органи державної влади, що в свою чергу дає можливості надавати кожній юридичній і фізичній особі потрібну інформацію, виходячи з їх потреб, місця перебування тощо. Портал повинен забезпечувати допомогу в пошуку правильних шляхів розв'язання тих чи інших складних проблем індивіда, а також забезпечити контроль за виконанням запитів.

У подальшому потрібно звернути увагу на масове впровадження захищеного електронного підпису та подолання психологічного бар'єру, який полягає у неготовності сприймати електронні документи як рівноцінні їм у паперовому

вигляді. Впровадження передового закордонного досвіду, адаптованого до умов України, може стати запорукою успішного удосконалення роботи електронного урядування.

З огляду точки зору таких науковців, як Ємельянов В.М, Берсан Є.В., то до основних проблем запровадження системи електронного урядування в Україні можна віднести: питання фінансування; кваліфікацію державних службовців; проблему доступу до мережі Інтернет; неналежне виконання обов'язків органів влади супроводу веб-сайтів [4, с. 4].

Новітні інформаційні Інтернет-технології грають дедалі більш важливішу роль у системі державного управління сучасних провідних країн. Відповідно, у іноземних країнах можна виділити декілька етапів його запровадження до практики застосування Інтернет-технологій електронного урядування: створення Інтернет-сайтів різних міністерств та комітетів, які містять інформацію щодо їх місії й напрямів діяльності; впровадження елементів інтерактивності; створення реальної інтерактивності; створення об'єднаних порталів міністерств, служб тощо, через які можна здійснювати будь-які види транзакцій; створення електронної системи публічної адміністрації на основі єдиних стандартів, а також урядового portalу, що є єдиною точкою доступу до всіх послуг.

Практичну допомогу з впровадження закордонного досвіду у сфері електронного урядування українцям надають експерти різних країн. Так, за словами Яніки Борисівни Мерило, фахівця з електронного урядування з Естонії, у самій Естонії уряд навчив всіх своїх громадян користуватися комп'ютером і послугами електронного урядування. В Естонії 99% населення користується електронними послугами. Працюють великі державні програми, які вже навчили близько 200 тис. людей користуватися мережею Інтернет. Для населення Естонії у 1,3 млн. осіб – це солідна цифра [4, с. 4].

Крім того, електронні послуги дуже потрібні пенсіонерам (наприклад, отримання повторного рецепту на лікарський препарат). Вони можуть отримати цей

рецепт в особистому електронному кабінеті мешканця і далі, показавши документ в аптеці, отримати ліки. Однак, більше 60% людей похилого віку не вміють користуватися мережею Інтернет, а тому повний перехід на систему «електронний уряд» [29], та й взагалі надання цифрових послуг лише в електронному варіанті можуть призвести до того, що деяка частина населення України не зможе ними користуватися [40].

Щодо НАДС, то головне, що потрібно зробити, – це оцифрувати всю складну систему державної служби, центром цих змін потрібна стати інформаційна система управління людськими ресурсами, що дозволить перевести всі ключові дані і процеси державної служби. Попередньо вже були кроки до втілення такої системи, але для того, щоб показати людям відкритість та прозорість, потрібно розкласти цю систему на дві частини:

1) перша – система внутрішнього управління людськими ресурсами, в якій будуть розташовані блоки зі складом персоналу, наказами, штатним розписом, а також блоки службової кар'єри, табелі і заробітна плата, рекрутинг, особистий кабінет, шаблони звітів та документів. Тобто, вся робота, яка була в паперовому вигляді, повинна бути переведена в єдину електронну систему;

2) друга – являє собою публічний портал, який дозволить бачити переважну більшість тієї самої інформації, за виключенням персональних даних. Проте дана інформація буде агрегована та структурована для легкого порівняння та аналізу. За аналогією з ProZorro, кожен зможе отримати узагальнені дані, такі як структура, завдання, наявні ресурси державної служби тощо.

Все це є великим кроком для того, щоб громадяни в режимі реального часу могли побачити всю структуру державної служби і, найголовніше, зрозуміти, що і як роблять державні службовці щодня. Це є кроком до прозорості та підзвітності, що призведе до порозуміння, а розуміння – це фундамент для розбудови довіри між суспільством і державою.

Таким чином, окрім розвитку у напрямку отримання «електронних послуг» в Україні потрібно розвивати у населення знання щодо використання мережі Інтернет. Ефективність розвитку напрямку діджиталізації держави великою мірою залежить від того, наскільки людям буде зручно користуватися певними послугами. Тому головним у цьому питанні є не швидкість впровадження, а те, наскільки ця інфраструктура буде легкою та зрозумілою всім, що, в свою чергу, призведе до швидкого розповсюдження інформації про те, як тепер зручно отримувати ті чи інші послуги. Потрібно намагатися дійти до такого рівня, щоб доступ до мережі Інтернет був у кожному куточку України і тоді зміни настануть дійсно швидко.

ВИСНОВКИ

Розглядаючи взаємодію держави і громадян в електронному уряді, слід відзначити її багатоаспектність. Науковці описують електронний уряд як спосіб, форму, концепцію, систему та механізм співпраці державного та громадського секторів. Як механізм державного управління, електронний уряд виконує роль засобу суспільного самоуправління, що припускає інтерактивність і безперервність взаємодії громадян і держави, наявність громадського контролю за діяльністю органів державної влади.

З урахуванням проведеного нами дослідження, було визначено основні підходи до класифікації електронних державних послуг:

1. Взаємодія держави і громадян в електронному уряді спрямована на: проінформування суспільства про діяльність органів державної влади; надання он-лайн-послуг, консультацій; спонукання громадян до прийняття рішень органами державної влади; суспільний контроль за діяльністю органів державної влади. Гостро постають питання залучення суспільства до участі в електронному врядуванні, пов'язане з відсутністю можливості охопити і стимулювати населення, що виникло внаслідок економічних та інформаційно-технічних обмежень, соціально-психологічних факторів, відсутністю дійової нормативно-правової бази. У перспективі доцільно дослідити особливості організації зворотного зв'язку в секторі «держава-громадянин» електронного уряду та виявити загальні труднощі, що виникають під час взаємодії держави та громадян у процесі надання державних послуг та організації громадського контролю.

2. Були висвітлені основні поняття, пов'язані з наданням електронних державних послуг та законодавством у цій галузі, серед яких потрібно зазначити те, що велика кількість нормативно-правових актів вже застаріла, а тому у найближчий час потрібне глобальне оновлення.

3. Досліджено національний та світовий досвід у провадженні системи «електронного уряд». Згідно з цим були зроблені висновки, що Україна, не дивлячись на відносно молодий «електронний уряд», має змогу протягом найближчих років увійти до групи «країн з розвинутою системою електронного уряду».

4. Виявлено, що на разі головною проблемою, яка не може дозволити Україні різкий прогрес у напрямку надання електронних державних послуг, є відсутність відповідного фінансування з боку влади. Це призводить до дуже великої затримки часу, оскільки фінансування є одним із ключових факторів успіху у даному напрямку, а нехтування цим призводить до негативних наслідків.

5. Сформована база знань щодо використання технологій, які мають місце в «електронному уряді»:

1) згідно аналізу статистичних даних використання громадянами України послуг, які надаються в електронному уряді, з кожним роком кількість звернень до «електронних баз» значно збільшилася;

2) проаналізована система обміну даними «Трембіта», яка у найближчі роки повинна стати головним механізмом роботи громадян з електронними ресурсами. Це дозволить прискорити процес адаптації громадян та суспільства в цілому до отримання послуг в електронному вигляді;

3) проаналізовані загальні проблеми, серед яких недовіра до цифрових джерел інформації та низький відсоток людей похилого віку, які можуть користуватися мережею Інтернет, є наслідком не тільки того, що у пенсіонерів немає доступу до мережі Інтернет, але й те, що вони не достаньо проінформовані щодо цих питань.

Отже, головною рекомендацією щодо удосконалення процесу надання електронних державних послуг є приділення дуже великої уваги захисту даних та інформації, зокрема, впровадження захищеного електронного цифрового підпису. Люди будуть користуватися електронними послугами тільки в тому разі, якщо вони будуть впевнені у безпеці та захисту даних. Особливо це стосується бізнесу,

оскільки ставить великі ризики для їх діяльності та під сумніви взагалі подальше майбутнє таких послуг, якщо вони не будуть відповідати основним критеріям задля безпеки під час використання.

Більш того, потрібно проводити багато часу над подоланням такої проблеми, як певної психологічної стіни. Це стосується того, що дуже велика кількість людей навіть в наш час погано сприймає або не сприймає взагалі електронні документи як такі, що є рівноправними до паперових. Якщо в уряді витрачаються мільйони гривень на обслуговування та закупівлю канцелярії, то годі й казати про звичайних людей. Так влада повинна стати прикладом у цьому напрямку.

На наш погляд, потрібно організувати процес популяризації електронних державних послуг, у тому числі й через соціальну рекламу, оскільки головним каналом зв'язку з дуже широкою аудиторією було і залишається телебачення. Але це не означає, що така реклама повинна бути лише на ТБ. Потрібно досліджувати закордонний досвід країн, які вже пройшли цей шлях на діджиталізацію та брати для себе лише по справжньому дієві та ефективні методи і адаптувати їх до сьогоденних умов в Україні, оскільки це дає змогу проаналізувати помилки тих, хто вже пройшов цей процес та не зробити ті ж самі помилки. Досить важливим є фінансування цих проектів регулярно, оскільки це є важким технологічним процесом і затягування з фінансуванням призведе до збільшення часу на запуск у разі, оскільки сучасні технології розвиваються дуже швидкими темпами. А якщо затягнути цей процес, то результат роботи буде не втішний для всіх учасників цього процесу, що поставить під загрозу взагалі потребу у цьому процесі, оскільки він тільки і буде робити, що викачувати гроші з бюджету і постійно збільшувати вартість проектів. Не менш важливим напрямом є робота з кадрами. Тут потрібно провести роботу з державними службовцями та зрозуміти їхню кваліфікацію, щоб відповісти на питання, чи дійсно вони готові та здатні змінювати нашу країну та чи відповідає їх рівень знань викликам сьогодення. Проблема доступу до мережі Інтернет залишається актуальною в нашій країні, не дивлячись на те, що в Україні

швидкісний Інтернет є чи не найдешевшим серед усіх європейських країн. Тому наразі наша головна мета – це розробити таку інфраструктуру, яка дозволить отримувати якісний Інтернет людям в різних куточках нашої країни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агармизян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства. URL: <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc> (дата звернення - 05.11.2019).
2. Демпси Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс. Государственное управление в переходных экономиках. Интернет на службе граждан. К. : Междунар. центр перспектив. исслед., 2015. С. 24–27.
3. Держава у смартфоні. URL: <https://www.ukrinform.ua/tag-derzava-u-smartfoni> (дата звернення - 05.11.2019).
4. Ємельянов В. М, Берсан Є. В. Проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні. *Чорноморський Національний університет ім. Петра Могили*. Миколаїв, 2016. 3-4 с.
5. Інструментальні засоби сучасного офісу державного службовця : підручник. І. В. Клименко, К. О. Линьов, Є. М. Нужний, О. О. Акімов. К. : Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. 184 с.
6. Інформаційні матеріали сайту «Електронна Україна». URL: <http://www.e-ukraine.biz/index.html> (дата звернення - 05.11.2019).
7. Інформаційні матеріали сайту Інституту інформаційного суспільства. URL: <http://www.isu.org.ua/> (дата звернення - 05.11.2019).
8. Інформаційні матеріали сайту «Информационное общество». URL: <http://www.iis.ru/glossary/>.
9. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні. URL: <http://www.un.kiev.ua/ua/undp/areas/project.php?id=31> (дата звернення - 05.11.2019).
10. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. К., 2016. С. 15-107.
11. Клименко І. В. Процесно орієнтовані підходи до реформування державної служби в Україні. *Теорія та практика державної служби* : матеріали Міжнар. наук.-

- практ. конф. (Дніпропетровськ, 18–19 верес. 2015 р.). Дніпропетровськ : АМСУ, ДРІДУ НАДУ, 2009. 265 с.
12. Клименко І. В. Система електронного документообігу в державному управлінні : навч.-метод. посіб. І. В. Клименко, К. О. Линьов. К. : Вид-во НАДУ, 2017. 32 с.
13. Клімушин П. С. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов. За ред. О. В. Радченка. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2017. 116 с.
14. Кохан В.П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. 2018. № 2 (11). С. 37-48.
15. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан і перспективи розвитку. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. №3. С. 135-138.
16. Національне агенство України з питань державної служби. URL: <https://nads.gov.ua/ua> (дата звернення - 05.11.2019).
17. Некрасов В. Без хабарів і «договірняків»: 5 електронних держпослуг, які перемогли корупцію. *Економічна правда*. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2018/12/10/643416/>
18. Порядок інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади : наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25 листоп. 2002 р. № 327/225. URL: www.zakon.rada.gov.ua (дата звернення - 05.11.2019).
19. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 15 серп. 2003 р. № 149. URL: www.zakon.rada.gov.ua (дата звернення - 05.11.2019).

20. Про адміністративні послуги : проект Закону України від 16 берез. 2010 р. № 6199. URL: www.zakon.rada.gov.ua (дата звернення - 05.11.2019).
21. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Відомості Верховної Ради. 2013. № 32. Ст.409.
22. Про відкритість використання публічних коштів. Закон України від 11.02.2015 № 183-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/183-19> (дата звернення - 05.11.2019).
23. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань : Закон України від 15.05.2003 (чинна редакція від 02.11.2019) № 755-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15> (дата звернення - 05.11.2019).
24. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 06.09.2005 № 2806-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15> (дата звернення - 05.11.2019).
25. Про затвердження Плану заходів щодо запровадження у Держлікслужбі надання адміністративних та інших публічних послуг (крім пріоритетних) в електронній формі та інтеграції їх до Єдиного порталу : наказ Державної служби України з лікарських засобів та контролю за наркотиками № 647 від 30.06.2017. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MOZ28025>
26. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 № 37-2019-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80> (дата звернення - 05.11.2019).
27. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Закон України від 03.01.2013 № 13-2013-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення - 05.11.2019).

28. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 1313. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.
29. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лют. 2003 р. № 208. – URL: <http://www.eukraine.info/ukr/postanova.php> (дата звернення - 05.11.2019).
30. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 737. – URL: www.kmu.gov.ua (дата звернення - 05.11.2019).
31. Про ліцензування видів господарської діяльності. Закон України від 02.03.2015 № 222-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19> (дата звернення - 05.11.2019).
32. Про Порядок видачі дозволів на виконання робіт підвищеної небезпеки та експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України Постанова Кабінету Міністрів України № 1107 від 26 жовтня 2011 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1107-2011-%D0%BF>
33. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 № 3-2002-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF> (дата звернення - 05.11.2019).
34. Про схвалення Концепції розвитку систему електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 №918-2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p> (дата звернення - 05.11.2019).
35. Примеры внедрения: использование информационных технологий в процессе государственного управления: опыт зарубежных стран. URL: <http://www.microsoft.com/rus/government/casestudies/foreign.asp> (дата звернення - 05.11.2019).

- 36.Программа развития Организации Объединенных Наций. URL: <http://www.undp.org> (дата звернення - 05.11.2019).
- 37.Пушак Я. Я. Ефективність впровадження електронної системи як одного з інструментів мережевої економіки. *Економіка і суспільство*. 2017. № 11. С. 625-629.
- 38.Розвиток електронних послуг: урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug> (дата звернення: 05.11.2019).
- 39.Система обміну даними «Трембіта». URL: <https://www.e.gov.ua/ua/projects/vzayemodiya-reyestriv-interoperabelnist/trembita?v=5be989456869a> (дата звернення - 05.11.2019).
- 40.Скільки українців користуються інтернетом. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2018/01/31/633590/> (дата звернення - 05.11.2019).
- 41.Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 1 (54), Ч. 1. С. 151-157.
- 42.Соломко Ю.І. Стан упровадження електронних послуг: результати реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. *Теорія та практика державного управління*. 2018. № 3(62). С. 1-8.
- 43.Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. К. : НАДУ, 2016. 240 с.
- 44.Спасібов Д. В. Зарубіжний досвід інноваційних технологій надання публічних послуг. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2018. Т. 29(68), № 1. С. 161-166.
- 45.Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. URL: https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011
- 46.Урядовий портал : Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/services>.

47. Фіщук В. «Електронний Уряд» в Україні: стратегія розбудови, технології, реалізація. Інтеграція інтернет-ресурсів державних установ до Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади. К. : ЗАТ «Софтлайн», 2015. 30 с.
48. Alenezi, Hussain; Tarhini, Ali; Sharma, Sujeet Kumar (2015). “Development of quantitative model to investigate the strategic relationship between information quality and e-government benefits”. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 9 (3): 324–351.
49. Atkinson, Robert D.; Castro, Daniel (2015). *Digital Quality of Life* (PDF). The Information Technology and Innovation Foundation. pp. 137–145.
50. Decision (EU) 2015/2240 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 establishing a programme on interoperability solutions and common frameworks for European public administrations, businesses and citizens (ISA2 programme) as a means for modernising the public sector. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1552949415961&uri=CELEX:32015D2240> (дата звернення - 05.11.2019).
51. E-Government Applications: From Policy to Practice. URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/indexen (дата звернення - 05.11.2019).
52. E-Government Development Index 2012-2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine> (дата звернення - 05.11.2019).
53. Gartner Group, “Key Issues in E-Government Strategy and Management,” Research Notes, Key Issues, 23 May 2000.
54. Mary Maureen Brown. “Electronic Government” Jack Rabin (ed.). *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Marcel Dekker, 2015, pp. 427–432.
55. Regulation (EU) No 910/2015 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the

internal market and repealing Directive 1999/93/EC. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj> (дата звернення - 05.11.2019).

ДОДАТКИ

Додаток А

Стартова сторінка Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг

Види послуг, що пропонуються на стартовій сторінці Порталу		
Громадянам	<u>Громадянство, міграція, переїзд</u>	Виїзд за кордон Громадянство Паспорт, посвідчення Реєстрація населення
	Сім'я	Шлюб Інше
	Нерухоме майно та будівництво	Будівництво Нерухоме майно Оціночна діяльність
	Інші сфери господарської діяльності	Інтелектуальна власність Нотаріальна діяльність
	Реєстрація (Реєстри)	Фізичні особи - підприємці Юридичні особи
	Зовнішньоекономічна діяльність	Імпорт Експорт
	Сільське господарство	Ветеринарія Рибне господарство Рослинництво
	Соціальний захист	Охорона здоров'я Пенсійне забезпечення Соціальне забезпечення
	Безпека та захист	Зброя та військове спорядження Пожежна безпека Роботи підвищеної небезпеки
	Транспорт	Посвідчення водія Реєстрація транспортних засобів та номерні знаки
	Природні ресурси та екологія	Земля Лісові та водні ресурси Надра
	Освіта та культура	Культура та релігія
	Фінанси	Фондовий ринок та цінні папери Фінансові послуги

Види послуг, що пропонуються на стартовій сторінці Порталу		
Бізнесу	Реєстрація (Реєстри)	Інвестиційні проекти та проекти МТД Видавнича справа
	Безпека та захист	Вибухові матеріали Зброя та військово спорядження Пожежна безпека Роботи підвищеної небезпеки
	Сільське господарство	Ветеринарія Рибне господарство Рослинництво
	Соціальний захист	Охорона здоров'я Пенсійне забезпечення Працевлаштування
	Зв'язок та інформатизація	Захист інформації Радіочастотний ресурс Телекомунікації
	Транспорт	Водний транспорт Дорожнє господарство, перевезення та інше Повітряний транспорт
	Природні ресурси та екологія	Звітність ліцензіатів НКРЕКП Земля Лісові та водні ресурси Надра
	Освіта та культура	Культура та релігія Освіта Спорт та туризм
	Фінанси	Фондовий ринок та цінні папери Фінансові послуги
	Зовнішньоекономічна діяльність	Імпорт Експорт Митні послуги
	Нерухоме майно та будівництво	Будівництво Нерухоме майно
	Інші сфери господарської діяльності	Інтелектуальна власність Алкогольні напої, спирт, тютюнові вироби

складено автором за даними електронного ресурсу [38]

