

УДК 35.077.6

Д. В. Спасібов

кандидат технічних наук,
начальник відділу технічного захисту інформації
Департаменту інформаційно-комп'ютерного забезпечення
Харківської міської ради

ІННОВАЦІЙНІ ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Проведено аналіз сучасного стану розвитку системи надання електронних адміністративних послуг. Визначено проблеми впровадження електронних послуг у діяльність суб'єктів надання послуг. Обґрунтовано основні напрями розвитку інноваційних сервісів надання електронних адміністративних послуг.

Ключові слова: електронне урядування, електронна адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, єдиний державний портал адміністративних послуг, онлайн-будинок юстиції, податкові сервіси, електронний кабінет платника.

Постановка проблеми. Останнім трендом у процесі вдосконалення адміністративних послуг є створення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Проблемою в Україні є те, що впровадження електронних сервісів у ЦНАП проводиться самотужки кожною областю (містом) окремо, залучаються різні джерела фінансування (державні, місцеві, міжнародні). Відповідно, кожна область або місто на власний розсуд приймає рішення щодо технічного, архітектурно-системного рішення, обрання розробника, припустимих витрат на розробку, впровадження, модернізацію та супровід. Таким чином громадяни, що проживають у різних регіонах, можуть отримувати електронні послуги різної якості. Проблема посилиться, коли доведеться відпрацювати питання інтеграції цих рішень в єдину систему. Як показує практика, тут можливі труднощі, пов'язані з сумісністю різних програмних платформ, на яких побудовані системи надання адміністративних послуг [5].

Це свідчить про те, що зусилля на загальнодержавному рівні щодо впровадження надання адміністративних послуг за допомогою електронних сервісів значно відстає від потреб та очікування суспільства щодо впровадження електронного урядування.

Саме надання електронних адміністративних послуг є головною передумовою наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб та одним із головних пріоритетів розвитку електронного урядування у світі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання використання технологій електронного урядування в публічних органах влади активно досліджується в роботах О.А. Баранова, А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака, Н.В. Грицяк, І.Б. Жиліяєва, П.С. Клімушина, А.О. Серенка, І.Б. Коліушка, Ю.Б. Пігарєва, Р.М. Матвійчука, С.А. Чукут тощо.

Питання організації надання адміністративних послуг досліджує ціла плеяда сучасних українських науковців, зокрема, О.М. Буханевич, І.В. Клименко, Ю.П. Шаров, Д.В. Сухінін, В.П. Тимощук, Ю.Г. Машкаров тощо.

Водночас питання надання електронних адміністративних послуг ще не знайшли свого належного наукового висвітлення. Закон України «Про адміністративні послуги» практично не містить норм, які б були присвячені регулюванню особливостей надання адміністративних послуг в електронній формі. Нагальною є потреба надавати адміністративні послуги із використанням інформаційно-комунікаційних технологій, що дає змогу значно підвищити показники якості їх надання.

Мета статті – проаналізувати сучасний стан розвитку системи надання електро-

них адміністративних послуг, визначити проблеми впровадження електронних послуг у діяльність суб'єктів надання таких послуг та сформулювати шляхи їх вирішення.

Виклад основного матеріалу. У Концепції розвитку електронного урядування в Україні електронне урядування визначається як форма організації публічного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Отже, електронне урядування є одним зі способів надання адміністративних послуг суб'єктам звернення шляхом переведення таких послуг в інтернет [2].

Основними принципами розвитку електронних послуг в Україні є децентралізація та дерегуляція процесів управління, орієнтація на споживача, доступність, безпека та захист персональних даних, дебіюрократизація та адміністративне спрощення, прозорість, збереження електронної інформації, відкритість та повторне використання, технологічна нейтральність, ефективність і результативність [3].

Ці основоположні принципи мають бути враховані суб'єктами надання адміністративних послуг під час запровадження електронних послуг, яке має здійснюватися шляхом послідовного виконання чотирьох ключових етапів розвитку електронних послуг [4].

Перший етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення до повної, актуальної та достовірної інформації про адміністративну послугу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Другий етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Третій етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості подання суб'єктом звернення заяви та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, в електронній формі.

Четвертий етап розвитку електронних послуг передбачає забезпечення виконання всіх процедур, передбачених порядком надання адміністративної послуги, в електронній формі.

Нині для України найактуальнішими завданнями є впровадження інноваційних сервісів із надання електронних адміністративних послуг, тобто реалізація третього та четвертого етапів. Ці сервіси мають забезпечувати доступ до визначених даних із державних реєстрів та інших інформаційних систем під час здійснення міжвідомчої електронної взаємодії, оброблення електронних документів від суб'єктів звернення та обмін даними з єдиним державним порталом адміністративних послуг та/або іншими інформаційними системами під час надання електронних послуг. Сервіси мають бути розроблені власниками інформаційних систем згідно з єдиними встановленими вимогами, відкритими форматами та протоколами. До таких сервісів належать Єдиний державний портал адміністративних послуг, Портал державних послуг (волонтерський), Онлайн-будинки юстиції, податкові сервіси та портали регіональних центрів надання адміністративних послуг.

Метою створення пілотного проекту Єдиного державного порталу адміністративних послуг є впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги, впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг, функціональних елементів порталу (особистий кабінет, системи ідентифікації користувачів, взаємодія з іншими органами, що надають послуги тощо) [3].

Етапи розвитку цього порталу включають роботу порталу в інформаційному режимі та забезпечення вичерпної інформації про адміністративну послугу, списки, шаблони та зразки документів, необхідних для отримання послуги, контактну інформацію та місце отримання послуги,

надання послуг в електронному вигляді – послідовне впровадження послуг в електронному вигляді (у міру готовності суб'єктів надання), розширення способів ідентифікації одержувачів послуг (на початковому етапі використовується електронний цифровий підпис), впровадження механізмів сплати за послуги.

З 2015 р. в Україні запрацював Портал державних послуг, на якому ІТ-волонтери за підтримки державних структур та деяких компаній втілюють можливість замовлення та отримання адміністративних послуг онлайн. На цьому порталі зібрані майже всі послуги, які надає наша держава громадянам і бізнесу. Щоб скористатися послугами порталу, необхідно або отримати електронний цифровий підпис, або оформити банківську картку та зареєструватися в системі ідентифікації громадянина BankIQ.

Загалом ідея створення цього порталу заслуговує на увагу, однак таким порталом має бути Єдиний державний портал адміністративних послуг, який має найбільш широко забезпечувати надання електронних адміністративних послуг. Єдина затримка – вжиття кардинальних заходів із боку адміністративних органів. По-перше, необхідно внести відповідні зміни до законодавства щодо переведення адміністративних послуг в електронний вигляд, взаємодії всіх органів публічної адміністрації, електронної ідентифікації громадян і відкриття доступу до державних даних. По-друге, залучити відповідних спеціалістів із метою належної підтримки та модернізації Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

У 2016 р. Міністерством юстиції України презентовано ініціативу «*Онлайн-будинок юстиції*», яка пов'язана зі спрощенням сервісів та яка забезпечує отримання послуг без контакту з представниками влади. Цей проект увібрав у себе всі сервіси, які міністерство надає в електронному вигляді. Це той проект, який буде прикладом для інших міністерств стосовно того, як розбудовувати електронне врядування та спрощувати життя кожного українця.

Наразі на цьому порталі доступні найбільш запитувані послуги: повторне свідоцтво про народження, повторне свідоцтво про шлюб, повторне свідоцтво про розірвання шлюбу, повторне свідоцтво

про смерть, повторне свідоцтво про зміну імені, повторні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян, здійснення правової оцінки документів на державну реєстрацію громадської організації зі статусом юридичної особи.

На порталі впроваджено новацію – *соціальний ліфт*, де кожен український юрист може залишити свою анкету і вона буде автоматично вноситися у пропозиції із заповнення вільних вакансій у системі юстиції. Також тут можна скористатися послугою «SMS-Маяк», яка передбачає можливість отримання інформації щодо будь-яких змін у реєстрах бізнесу й нерухомості щодо свого майна.

У зв'язку з цими онлайн-послугами виникає необхідність прийняття одного з найбільш революційних законів у сфері електронних сервісів – *Закону «Про довірчі послуги»*, який був розроблений Мін'юстом спільно з експертним середовищем. Це той закон, який фактично не просто відкриває можливість для всіх державних органів створити систему електронного врядування і запустити онлайн-сервіси, а робить це їх обов'язком. Для українця це можливість через мобільний телефон чи інший гаджет отримати будь-яку послугу. Якщо він буде прийнятий, Україна в найближчі роки має шанс увійти до клубу найбільш просунутих у сфері електронного врядування країн.

Метою цього Закону є реформування законодавства у сфері використання інфраструктури відкритих ключів та надання електронних довірчих послуг, розбудова єдиного простору довіри на основі системи електронних довірчих послуг, визнання в Україні іноземних сертифікатів відкритих ключів та електронних підписів і печаток, що забезпечує активний розвиток транскордонного співробітництва та інтеграцію України у світовий електронний інформаційний простір.

Основними принципами у сфері електронних довірчих послуг є: створення сприятливих умов для розвитку та функціонування сфери надання електронних довірчих послуг; вільний обіг електронних довірчих послуг в Україні, а також можливість вільного доступу до надання електронних довірчих послуг постачальниками електронних довірчих послуг,

розташованими в інших державах, діяльність яких відповідає вимогам цього Закону; підвищення рівня довіри громадян до онлайн-послуг, зокрема транскордонних; забезпечення рівних можливостей для доступу до електронних довірчих послуг, зокрема для осіб з обмеженими можливостями; забезпечення свободи договору у сфері електронних довірчих послуг; забезпечення захисту прав і законних інтересів споживачів електронних довірчих послуг; відповідність вимог до надання електронних довірчих послуг європейським та міжнародним стандартам; забезпечення інтегрованості та технологічної нейтральності національних технічних рішень, а також недопущення їх дискримінації; забезпечення захисту персональних даних, що обробляються під час надання електронних довірчих послуг; відкритість для інновацій у сфері електронних довірчих послуг.

В умовах розвитку інформаційного суспільства та наближення вітчизняних стандартів обслуговування платників податків до міжнародного рівня дедалі більшу роль відіграють *податкові сервіси*, які фактично є структурованими процесами управління технологічного та адміністративного забезпечення конкретних процедур податкової роботи.

Податкові сервіси та системи сервісного обслуговування платників податків нині проникають фактично в усі податкові процеси й адміністративні процедури, а тому вони відіграють значну роль у налагодженні рівня довіри між суб'єктами оподаткування на основі простоти і зрозумілості, а також чіткої послідовності дій у разі відповідного запиту на ці послуги. Вони включають такі основні сервіси: електронний кабінет платника, електронний цифровий підпис, електронну звітність, реєстр платників ПДВ, онлайн декларування [1].

Важливу роль у поширенні електронних сервісів відіграють електронні ресурси, зокрема, портал ДФС України – це спеціалізований глобальний податковий портал, який інформаційно достатньо насичений та відповідає сучасним вимогам до публічної інформації. На цьому порталі розміщено чимало електронних сервісів, за допомогою яких можна знайти корисну ін-

формацію. Платники можуть скористатися електронним сервісом «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс», який допоможе розібратися у податковому та митному законодавстві, дасть змогу здійснювати пошук інформації з певного податку. Сервіс «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера» допоможе оцінити податкові ризики діяльності з партнером по бізнесу, який можливо не є платником податку на додану вартість, є банкрутом чи відсутній за визначеною в установчих документах адресою тощо. Електронні сервіси «Реєстр платників ПДВ», «Анульовані свідоцтва платників ПДВ» допоможуть дізнатися про те, чи є дійсним свідоцтво ПДВ контрагента, дату початку дії свідоцтва, а також інформацію про анулювання реєстрації платника ПДВ. Електронний кабінет платника за умови використання електронного цифрового підпису забезпечує користувачам можливість подання податкової звітності в режимі реального часу, перегляд податкової звітності, доступ до інформації про стан розрахунків з бюджетом тощо. Громадянам, які подають е-декларації, важливо отримати інформацію про свої доходи за допомогою цього електронного сервісу. Сервіс «Пульс» гарантує платнику послуги з оперативного вирішення проблемних питань.

На сьогодні можна сформулювати 6 груп *електронних сервісів ЦНАП*:

- реєстрація, авторизація, ідентифікація користувача;
- попередній запис на прийом або консультацію та електронна черга;
- електронна консультація;
- інформаційні сервіси, що надаються через сайт (портал) ЦНАП;
- зворотній зв'язок із зовнішнім користувачем;
- електронні сервіси при розгляді справи.

Кожна група цих сервісів наповнюється базовим переліком конкретних електронних послуг ЦНАП, які надаються чи могли би надаватися на основі кращих міжнародних та українських практик [5].

До основних показників моніторингу діяльності ЦНАП належать: кількість зареєстрованих справ, кількість виданих результатів адміністративних послуг та документів

дозвільного характеру, кількість відмов у видачі адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, кількість наданих дозвільними органами та іншими суб'єктами надання адміністративних послуг консультацій, кількість наданих консультацій державними адміністраторами тощо. Показники групуються в розрізі кожного центру, його територіального підрозділу, органів та послуг.

Таким чином, в Україні сформовано конкурентне поле між органами публічної влади в сфері надання електронних адміністративних послуг, в якому задіяні різні управління суспільством: національний, відомчий та регіональний. У цих умовах актуальним завданням є інтеграція інформаційних систем органів виконавчої влади в єдину систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також у систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво прискорить розвиток електронних адміністративних послуг у державі.

Однією з головних перешкод на шляху впровадження надання населенню адміністративних послуг в електронній формі в Україні є низький рівень розвитку електронного документообігу в органах державної та місцевої влади.

Розвиток електронних послуг в Україні також ускладнюється через недостатнє фінансування впровадження надання адміністративних послуг в електронній формі. Запровадження інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг потребує значних витрат. Так, орієнтовний обсяг фінансування, необхідний лише для модернізації та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, становить 198 млн грн., для створення та впровадження інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів необхідно 150 млн грн. Чинне законодавство про адміністративні послуги передбачає здійснення фінансового забезпечення діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг виключно коштом Державного бюджету України та відповідних місцевих бюджетів. Надання міжнародної

технічної допомоги у сфері адміністративних послуг допускається опосередковано через бюджет. Це, зокрема, унеможливорює використання механізмів державно-приватного партнерства з метою додаткового фінансування розвитку електронних адміністративних послуг [2].

Висновки і пропозиції. У процесі запровадження електронних адміністративних послуг важливо враховувати потреби різних цільових груп споживачів адміністративних послуг, зокрема їх можливості та переваги щодо способу отримання адміністративних послуг. Основними напрямками розвитку інноваційних сервісів надання електронних адміністративних послуг є:

- побудова онлайн-інформаційних систем і сервісів національного, відомчого та регіонального рівнів;
- підвищення інвестиційної привабливості проектів розвитку електронного урядування та електронної демократії;
- популяризація сервісів надання адміністративних електронних послуг серед мешканців;
- розвиток ефективної взаємодії між населенням і регіональними органами влади і органами місцевого самоврядування за допомогою електронних систем;
- підвищення рівня доступності для населення інформації про електронні адміністративні послуги;
- зниження соціальної напруженості через підвищення задоволеності населення послугами влади;
- підвищення контролю якості послуг шляхом взаємодії громадян із регіональними та муніципальними відомствами;
- моніторинг оперативної обстановки подій і проблем громадян, підвищення інформаційної безпеки в суспільстві;
- підвищення оперативності, реагування влади на проблеми жителів шляхом аналітики за результатами вирішення проблем і питань із громадянами;
- підвищення інформаційної відкритості та прозорості діяльності регіональних органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- формування єдиного інформаційного простору для взаємодії центральних, регіональних органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

– формування зручного соціально орієнтованого вмісту веб-сайтів для громадян щодо можливих життєвих ситуацій;

– створення єдиної технологічної платформи для формування нових соціально значимих сервісів для громадян і організацій.

Актуальними подальшими завданнями досліджень є: визначення економії коштів шляхом впровадження інноваційних технологій та сервісів надання послуг; формування єдиних стандартів роботи всіх центрів надання послуг; обґрунтування ефективного управління процесами надання послуг, контролю і онлайн моніторингу; забезпечення високих стандартів надання послуг одночасно по всіх містах та регіонах суспільства; вирівнювання можливостей отримання якісних послуг для населення регіону.

Список використаної літератури:

1. Бречко О. Сучасні технології податкового сервісу / О. Бречко // Світ фінансів. – 2014. – Вип. 3. – С. 118–125.
2. Буханевич О. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні / О. Буханевич // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Юридичні науки. – 2015. – Вип. 3. Том 2. – С. 57–60.
3. Клімушин П. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. Клімушин. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.
4. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>.
5. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг. Аналітичний звіт, 2014. Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical%20report.pdf.

Спасибов Д.В. Инновационные электронные сервисы предоставления административных услуг

Проведен анализ современного состояния развития системы предоставления электронных административных услуг. Определены проблемы внедрения электронных услуг в деятельность субъектов предоставления услуг. Обоснованы основные направления развития инновационных сервисов предоставления электронных административных услуг.

Ключевые слова: *электронное управление, электронная административная услуга, центр предоставления административных услуг, единый государственный портал административных услуг, онлайн-дом юстиции, налоговые сервисы, электронный кабинет плательщика.*

Spasibov D. Innovative electronic services for administrative service delivery

Analysis of the current development of the system for provision of electronic administrative services is conducted. The problems of implementing e-services in the activity of service-providing subjects are identified. The main directions of developing innovative services for electronic administrative service delivery are substantiated.

Key words: *e-governance, e-administration service, center for administrative services, Unified state portal for administrative services, Online House of Justice, tax services, electronic cabinet of taxpayer.*