

УДК 35.076

О. М. Негрич,
аспірант, Міжрегіональна академія управління персоналом

ПІДВИЩЕННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ

O. Negrich,
post-graduate student of the Interregional Academy of Personnel Management

IMPROVING THE RESULT OF THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE
PROVISIONS OF PROVIDING INFORMATION SECURITY

Розглянуто основні засади реалізації заходів переведення державних послуг у категорію публічних. Надано характеристику процесу забезпечення функціонування сервісів з надання адміністративних послуг на єдиній технологічній платформі і надання інформації з єдиних джерел (баз даних). Визначено обов'язки державних органів у сфері використання інформаційних технологій. Досліджено пріоритети реалізації державної політики в інформаційній сфері. Запропоновано напрями удосконалення механізму надання державних послуг в електронній формі.

The main principles of the implementation of the transfer of public services to the category of public services are considered. The process of ensuring the functioning of services providing administrative services on a unified technological platform and providing information on single sources (databases) is characterized. The duties of state bodies in the use of information technology are defined. The priorities of the implementation of state policy in the information sphere are investigated. The directions of the thoroughness of the mechanism for the provision of public services in electronic form have been proposed.

Ключові слова: адміністративна реформа, адміністративні послуги, державні послуги, державна політика, публічні послуги, інформаційна сфера, інформаційна безпека, електронні послуги.

Key words: administrative reform, administrative services, public services, public policy, public services, information sphere, information security, electronic services.

ВСТУП

Сфера суспільно значущих послуг повинна знаходитися в зоні уваги державної влади незалежно від суб'єктів, які їх надають. У Конституції України та зако-

нах встановлено обов'язок органів державної влади надавати послуги. У разі зміни державної політики, пріоритетів в певній суспільно значущій сфері і при відсутності конституційних норм, що зобов'язують державу

надавати послуги, можливою є не тільки зміна пропорцій, але і повна передача адміністративних послуг недержавного сектору. При передачі функції виконавця іншим суб'єктам державна влада повинна контролювати реалізацію адміністративної послуги та забезпечити реалізацію прав громадян на їх отримання. Розвиток та поширення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій створює нові можливості для забезпечення взаємодії та співпраці органів влади, громадян і бізнесу, високоякісного обслуговування фізичних та юридичних осіб державою, у тому числі залучення громадян до проектування електронних послуг та отримання якісного зворотного зв'язку.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Адміністративна реформа спрямована не тільки на перерозподіл державних функцій за видами органів виконавчої влади. Необхідним є внесення змін до нормативно-правових актів, які регулюють надання адміністративних послуг, з метою конкретизації суб'єкта надання послуги відповідно до нової структури органів виконавчої влади. Закріплення конкретизованих цілей і завдань кожного органу виконавчої влади дозволить забезпечити ефективність та якісний рівень виконання встановлених функцій. Питання про необхідність нормативного закріплення цілей і завдань діяльності органів державної влади є дуже актуальними в умовах забезпечення вільного обігу інформації. Комплексний характер актуальних загроз національній безпеці в інформаційній сфері потребує визначення інноваційних підходів до формування системи захисту та розвитку інформаційного простору в умовах глобалізації та вільного обігу інформації. Тому в роботі ставиться завдання визначити напрями підвищення результативності надання адміністративних послуг в умовах забезпечення інформаційної безпеки.

РЕЗУЛЬТАТИ

Незважаючи на те, що порядок створення, функціонування та діяльності центрів надання адміністративних послуг досить докладно регламентований законодавством, питання про реалізацію державних повноважень по наданню послуг іншими організаціями залишається відкритим.

Організації, які надають державні послуги, можна поділити на дві категорії:

1) організації, уповноважені надавати державні послуги, що знаходяться в прямому підпорядкуванні органу виконавчої влади або в якості основної діяльності виконують окремі державні функції, передані в установленому порядку;

2) організації певним чином взаємодіють з системою органів виконавчої влади у зв'язку з наданням державних послуг, тобто недержавні організації.

Деякими дослідниками пропонується виділення ряду державних послуг, які могли б бути передані недержавним організаціям. На їхню думку, передача їх недержавним структурам допоможе сконцентрувати зусилля держави на більш успішне виконання функцій, збережених за державними органами, скоротити витрати бюджету і, в кінцевому рахунку, підвищити ефек-

тивність реалізації переданих функцій, завдяки зацікавленості недержавних організацій, які виконують ці функції, в збереженні і підтримці відповідного статусу. Передача функцій з надання державних послуг недержавним організаціям можлива шляхом передачі в адміністративному порядку — спеціально створюваної структурі і шляхом передачі на договірній основі [1, с. 88].

Передача функцій з надання суспільно значущих послуг в недержавний сектор включає переведення таких послуг в категорію публічних послуг. Зрозуміло, держава повинна забезпечувати і контролювати діяльність з надання публічних послуг, так як послуга має соціальну значимість і спрямована на задоволення суспільних інтересів. Такий процес переведення державних послуг в категорію публічних повинен супроводжуватися визначенням критеріїв і цілей виділення блоку послуг, які підлягають передачі; оцінці доцільності та умов передачі діяльності з надання послуг у приватний сектор; визначенням критеріїв, яким повинен задовольняти суб'єкт, щоб надавати публічні послуги; визначенням критеріїв оцінки діяльності недержавної організації з надання послуг (наприклад, якості, доступності, ефективності надання публічних послуг); забезпечення державного контролю за якістю публічних послуг, що надаються приватними організаціями.

З метою впорядкування державних послуг, які надаються органами влади на офіційних сайтах у відповідному розділі державних послуг треба закріпити вичерпний перелік державних послуг. До переліку повинні бути включені державні послуги, які надаються самим органом безпосередньо, підвідомчими йому органами влади (служби та агентства), а також державними установами або унітарними підприємствами. У переліку повинні бути виділені державні послуги, які надаються в багатофункціональних центрах відповідно до укладеної угоди, державні послуги, які надаються в електронній формі. Формування окремого відкритого реєстру державних послуг для кожного органу влади, безумовно, дозволяє коригувати даний перелік при розширенні або виключенні повноважень з надання державних послуг.

З метою забезпечення зручності для користувача державних послуг необхідно забезпечити єдину форму надання інформації про державні послуги відповідно до порталу державних послуг, або надати користувачеві можливість переходу з офіційних сайтів суб'єктів, які надають послуги на відповідний розділ єдиного Урядового порталу.

Незважаючи на позитивний досвід формування реєстрів і порталів державних послуг деяких суб'єктів надання послуг, вважаємо за необхідне забезпечити функціонування таких сервісів на єдиній технологічній платформі, і надання інформації з єдиних джерел (баз даних), що, безумовно, дозволить користувачеві незалежно від ресурсу до якого він звертається в кінцевому підсумку отримувати достовірну інформацію з одного джерела. Це також сприятиме проведенню регулярних робіт по актуалізації змісту реєстру державних послуг без зайвих демократичних процедур і в найкоротші терміни.

Актуалізація реєстру необхідна при зміні правового статусу та компетенції органу державної влади, перерозподіл функцій між органами державної влади, виведенні певних функцій за сферу державного регулювання. Актуалізація реєстру послуг полягає в його додатку в разі включення в сферу діяльності органу влади нових державних послуг, виключення з Реєстру послуг тих з них, які на підставі нормативних правових актів виключені зі сфери діяльності органу влади, а також у разі зміни обсягу і змісту адміністративної послуги.

Реєстр державних послуг дозволяє:

- провести інвентаризацію складу послуг, які надаються органами виконавчої влади,
- виявити фіктивні та надлишкові державні послуги,
- визначити належного постачальника тієї чи іншої послуги,
- провести аналіз обґрунтованості платності послуги (в цьому випадку під платністю розуміється індивідуалізація оплати надання послуги крім податкового механізму),
- оптимізувати склад складних послуг,
- сформувати пропозиції щодо електронних форм надання послуг,
- виявити галузі стандартизації державних послуг,
- блокувати появу адміністративних бар'єрів.

Основоположним для надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, і підвідомчими установами є складання вичерпного переліку адміністративних послуг на основі їх повноважень. На нашу думку, обов'язки державних органів у сфері використання інформаційних технологій повинні бути закріплені законодавчо і включати в себе:

- обов'язок щодо формування інформаційних ресурсів відповідно до своєї компетенції;
- обов'язок надавати інформацію з державних інформаційних ресурсів іншим державним органам, юридичним і фізичним особам в певні терміни і за певну вартість;
- обов'язок щодо забезпечення актуальності державних інформаційних ресурсів;
- обов'язок щодо забезпечення схоронності всіх видів конфіденційної інформації при формуванні та використанні державних інформаційних ресурсів.

Надання адміністративних послуг здійснюється державним органам або органам місцевого самоврядування державними установами, в яких розміщується державне завдання (замовлення). Що ж стосується унітарних підприємств, то щодо них не формується державне завдання. Надання державних послуг зафіксовано в якості основної діяльності в статутних документах унітарних підприємств. Надання державних послуг у центрах надання адміністративних послуг здійснюється на підставі укладеної угоди про взаємодію між центром і органами влади.

Державна інформаційна політика являє собою соціальний механізм визначення і реалізації цілей, завдань, принципів, пріоритетів та умов в розвитку інформаційної сфери, що забезпечують ефективне функціонування держави та її сталий розвиток, а також збереження і зміцнення духовної основи суспільства. В доктрині

інформаційної безпеки України" від 25 лютого 2017 року № 47 /2017 визначено пріоритети державної політики в інформаційній сфері, а саме:

— щодо забезпечення інформаційної безпеки: удосконалення повноважень державних регуляторних органів, які здійснюють діяльність щодо інформаційного простору держави, з метою досягнення адекватного рівня спроможності держави відповідати реальним та потенційним загрозам національним інтересам України в інформаційній сфері;

— щодо відкритості та прозорості держави перед громадянами: розвиток механізмів електронного урядування; сприяння розвитку можливостей доступу та використання публічної інформації у формі відкритих даних [2].

Ефективне управління будь-якою галуззю у сучасних умовах забезпечення інформаційної безпеки неможливе без широкого застосування сучасних інструментів електронного урядування, у тому числі автоматизації обробки великих обсягів даних та інформаційно-аналітичного забезпечення прийняття управлінських рішень, оптимізації та автоматизації адміністративних процесів, запровадження електронних форм взаємодії.

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" від 06.09.2012 № 5203-VI надання державних послуг в електронній формі здійснюється за принципом "єдиного вікна" через портал державних послуг. Поряд з єдиним порталом державних послуг і регіональними порталами існують і сайти органів влади, які представляють собою механізм надання електронних державних послуг.

Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним порталом адміністративних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, спільно з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері розвитку електронного урядування [3].

Портал адміністративних послуг є державною інформаційною системою, яка забезпечує надання державних послуг в електронній формі, а також доступ заявників до відомостей про державні послуги, призначеним для поширення з використанням інформаційно-телекомунікаційної мережі "Інтернет" і розміщеним в державних інформаційних системах, що забезпечують ведення реєстрів державних послуг. При цьому слід зазначити, що до теперішнього часу в Україні законодавчо не затверджений перелік державних послуг, що надаються в електронному вигляді органами державної влади та фактично на сьогоднішній день не існує жодної юридично значимої послуги, яка повністю надається в електронному вигляді. Портал адміністративних послуг всього лише надає можливість отримання послуг довідкового характеру.

Удосконалення механізму надання державних послуг в електронній формі вимагає дослідження специфічних питань правового регулювання його ключових елементів:

- забезпечення доступності електронних державних послуг для громадян і організацій;
- регламентація і стандартизація процедур надання державних послуг в електронній формі;
- інфраструктура забезпечує інформаційно-технологічну взаємодію інформаційних систем, що беруть участь у процесі надання державних послуг в електронній формі;
- правове забезпечення використання електронного підпису;
- забезпечення юридичної значимості електронного документообігу;
- забезпечення захисту персональних даних одержувачів державних послуг.

Правове регулювання державних послуг має виходити з пріоритету їх кінцевого ефекту для громадян, організацій, суспільства в цілому поряд з процедурами та порядком їх надання. В першу чергу переведення державних послуг до електронного вигляду спрямовано на забезпечення їх доступності.

Єдиний портал доступний будь-якому користувачеві інформаційно-телекомунікаційної мережі "Інтернет" і організований таким чином, щоб забезпечити простий та ефективний пошук інформації по державним послугам. Для категорії громадян, у яких відсутній доступ до мережі Інтернет з дому, мають бути передбачені центри громадського доступу, які представляють собою функціональний елемент інфраструктури електронного урядування, що включає телекомунікаційне обладнання, яке забезпечує доступ до інформаційно-телекомунікаційної мережі Інтернет та програмно-технічний комплекс, що складається з окремих конструкцій, компоненти яких укладені в короб, що забезпечує їх надійний захист (інфомати) та / або автоматизованих робочих місць.

Незважаючи на активне впровадження електронних сервісів, не створено доступних механізмів переведення документів до електронної форми, до того ж правова база часто не передбачає електронних форм взаємодії між суб'єктами надання електронних державних послуг. Для всіх державних послуг, надання яких допускається в електронній формі повинні бути затверджені електронні форми заяв, нормативні правові акти, які встановлюють можливість подачі заяви, отримання результату адміністративної послуги без безпосереднього відвідування суб'єкта, що її надає. Очевидно, що результат надання адміністративної послуги має бути підписаний кваліфікованим електронним підписом уповноваженого органу влади (організації) з метою надання можливості заявнику використовувати такий результат, наприклад, довідку або інший документ.

ВИСНОВКИ

Отже, для вирішення проблем, які перешкоджають розвитку адміністративних послуг в умовах за-

безпечення інформаційної безпеки, потрібне проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів та узгоджених дій органів державної влади як на національному, так і на регіональному рівні. Для здійснення якісного прориву в даній сфері, про який сьогодні так багато говориться, необхідним видається вдосконалення нормативно-правової бази, яка регламентує питання інформаційної взаємодії держави, громадян і бізнесу, а також передбачають використання інформаційно-телекомунікаційних технологій в нових адміністративних процесах. Удосконалення нормативно-правової бази, дозволить усунути відставання законодавства в цій галузі від потреб суспільства і характеру суспільних відносин, а також створити цілісну правову систему регулювання надання електронних державних послуг.

Розвиток та підтримка доступних та прозорих, безпечних та не корупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг в умовах забезпечення інформаційної безпеки дасть змогу покращити якість надання публічних послуг фізичним та юридичним особам, підвищити їх мобільність та конкурентоспроможність, зменшити корупційні ризики та забезпечити, щоб електронні послуги обслуговували економіку майбутнього.

Література:

1. Власенко Д. Адміністративно-правове регулювання оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів публічної адміністрації з надання адміністративних послуг / Д. Власенко // Наукові записки [Кіровоградського державного університету імені Володимира Винниченка]. Сер.: Право. — 2017. — Вип. 2. — С. 87—91.
2. Указ Президента України "Про затвердження Доктрини інформаційної безпеки України" від 25 лютого 2017 року № 47/2017 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/472017-21374>
3. Закон України "Про адміністративні послуги" від 06.09.2012 № 5203-VI [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

References:

1. Vlasenko, D. (2017), "Administrative and legal regulation of appealing decisions, actions or omissions of public administration authorities on provision of administrative services", *Naukovi zapysky [Kirovohrads'koho derzhavnoho universytetu imeni Volodymyra Vynnychenka]*. Seriya: Pravo, vol. 2, pp. 87—91.
 2. Informatively-legal systems league law in Ukraine (2017), "Decree of the President of Ukraine "On Approving the Doctrine of Information Security of Ukraine", available at: <http://www.president.gov.ua/documents/472017-21374> (Accessed 31 October 2017).
 3. Informatively-legal systems league law in Ukraine (2012), "The Law of Ukraine "On Administrative Services", available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (Accessed 31 October 2017).
- Стаття надійшла до редакції 01.11.2017 р.*