

Тищенко І. О.

здобувач

(Дніпропетровський державний
університет внутрішніх справ)

УДК 342.95

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Розглянуто проблемні питання розвитку електронних послуг в Україні. Зроблено висновок, що існуюча ситуація у сфері електронних послуг в Україні потребує удосконалення у таких напрямках: упорядкування системи електронних послуг; вжиття заходів з фінансування відповідних інформаційно-технічних напрямків та підготовки персоналу; підготовка нормативно-правових актів, що мають визначати процедури надання цих послуг.

Ключові слова: *послуги, електронні послуги, електронне урядування, публічна адміністрація.*

Постановка проблеми. На сучасному етапі функціонування органів публічної адміністрації в Україні актуальність та доцільність створення оптимального організаційно-правового забезпечення надання електронних послуг населенню є очевидною. Це обумовлено насамперед тим, що ефективна модель надання електронних послуг у сучасних умовах розвитку громадянського суспільства та існуючих потреб населення безпосередньо становить основу діяльності публічної адміністрації, яка повинна спрямуватися на «служіння» народу України. Тому реформування діяльності публічної адміністрації сьогодні актуалізує розробку дійового механізму надання електронних послуг, процедури їх отримання.

Відповідно до Концептуальних засад стратегії економічного та соціального розвитку України на 2002–2011 рр., головною метою формування ефективної системи виконавчої влади як на центральному, так і на місцевому рівнях є утвердження таких механізмів, які б забезпечували результативність управлінських рішень, розмежування і збалансування повноважень та відповідальності різних рівнів влади й місцевого самоврядування у сфері надання державних і громадських послуг. При цьому поставлені завдання свідчать про наявність проблеми, що потребує вирішення, зокрема впорядкування ряду питань, спрямованих на детінізацію економіки, недопущення штучного нав'язування управлінських послуг, перегляд послуг, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, визначення критеріїв ефективності їх надання [1, с. 2].

Необхідність наукової розробки питань розвитку сфери електронних послуг, її актуальність обумовлюється й суто зовнішніми факторами, адже сучасний етап державотворення та правотворення в Україні тісно пов'язаний із запровадженням європейського досвіду діяльності публічної влади у цій сфері.

Аналіз публікацій, в яких започатковано розв'язання даної пробле-

ми. Окремі питання запровадження і розвитку послуг, що надаються державою, розглядалися у працях українських дослідників В.Б. Авер'янова, Р.В. Войтович, С.Д. Дубенко, І.Б. Коліушка, С.О. Кравченка, В.С. Куйбіди, Ю.О. Куца, Є.О. Легези, К.В. Ніколаєнко, В.П. Тимошука, О.В. Поляк, Г.М. Писаренко, В.М. Сороко, О.О. Сосновик, Ю.П. Сурміна, Ю.Л. Шарова, А.О. Чемериса та ін. Однак проблеми надання електронних послуг населенню в цих працях висвітлено недостатньо.

Метою статті є висвітлення окремих проблемних питань запровадження та розвитку електронних послуг в Україні. Завданнями є висвітлити окремі проблеми, що пов'язані зі становленням та подальшим розвитком електронних послуг в Україні, та запропонувати шляхи їх вирішення.

Виклад основного матеріалу. Одним із головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство. У Законі України від 09.01.2007 № 537-V «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» визначено статус і перелік обов'язкових електронних послуг, які повинні надаватися органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам для забезпечення реалізації принципу «єдиного вікна» та використання додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) [2].

Одним із базових завдань Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2010 рік) визначено організацію надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна». Також варто зауважити, що вперше визначення терміна «електронна послуга» надано лише у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні (2013 рік). Законом України від 06.09.2012 «Про адміністративні послуги» нарешті встановлено можливість подання замовником документів для отримання адміністративної послуги за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, а також визначено, що надання адміністративних послуг в електронній формі забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (<http://poslugi.gov.ua>), який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Також визначено важливу норму щодо заборони вимагання від замовника адміністративної послуги інформації, що є у володінні інших органів, і відповідне безкоштовне отримання цієї інформації при наданні послуги, яка на сьогодні не працює через відсутність системи електронної взаємодії інформаційних ресурсів органів влади [3].

Втім, найбільш успішним прикладом реалізації надання електронних послуг на державному рівні є запровадження електронної звітності до Державної податкової інспекції України. Так, за інформацією офіційного веб-сайту Державної фіскальної служби України, більше 90 % платників ПДВ та майже 80 % платників ЄСВ звітують в електронній формі, що свідчить про великий успіх та популярність цього проекту. За результатами вперше проведеного в

Україні дослідження якості електронних сервісів шести центрів надання адміністративних послуг у м. Вінниця, Дніпропетровськ, Івано-Франківськ, Київ, Луцьк, Харків, що відбулося у першій половині 2014 року, встановлено, що із 33 електронних сервісів, які надаються в цих ЦНАП, найбільш популярними є інформаційні сервіси та сервіси «електронної черги», якими користуються 48,8 % та 43,9 % відвідувачів відповідно. При цьому 53,8 % респондентів відзначили головним фактором підвищення рівня використання електронних сервісів запровадження надання адміністративних послуг через Інтернет, без необхідності фізичного відвідування ЦНАП. Результати такого дослідження є, певною мірою, експериментальними, втім, вони можуть бути використані для виявлення та узагальнення передового досвіду [3].

Сьогодні Україна потребує поліпшення якості життя громадян через впровадження інформаційних технологій у сфері надання електронних послуг врядування як на державному, так і на місцевому рівнях.

Однак не можна не звернути увагу на те, що існуюча практика надання адміністративних послуг має низку суттєвих недоліків, зокрема, перекладення обов'язків адміністративних органів із збирання довідок або погодження документів на споживачів; необґрунтоване справляння плати або необґрунтовано великі розміри плати за надання окремих видів послуг; встановлення незручного графіка прийому громадян; неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг тощо. Але систему надання адміністративних послуг очікує функціональна перебудова. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади спрямована на вирішення існуючих проблем, зокрема, за допомогою встановлення системи оцінки якості надання послуг. З-поміж інших заходів, що передбачає Концепція та проект Плану, слід зазначити максимальну децентралізацію надання послуг; розробку методики оцінювання собівартості послуги, розробку стандартів надання адміністративних послуг; запровадження сучасних форм надання адміністративних послуг, зокрема, запровадження "універсамів послуг", удосконалення принципу "єдиного вікна", "електронних адміністративних послуг" тощо [2].

Не можна не звернути увагу й на відсутність необхідної нормативно-правової бази, яка регулює надання електронних послуг в Україні. Хоча в Україні останнім часом і було прийнято окремі нормативно-правові акти, що стосуються електронних послуг в Україні, однак системне та повне запровадження цих послуг потребує прийняття окремих правових актів, що мають визначати правила надання електронних послуг, їх стандарти, формати тощо. Нормативно правові акти, що мають у майбутньому регулювати всі питання, які стосуються надання електронних послуг, повинні містити максимально спрощені процедури їх надання. Громадянин, який бажає отримати електронну послугу, повинен отримати її в найкоротші строки, використовуючи оптимальний пакет документів.

Проблематичним є питання відсутності єдиної взаємодії органів публічної адміністрації у сфері електронних послуг.

Єдиним можливим інструментом спрощення бюрократичних процедур при наданні адміністративних послуг як у звичайній (паперовій), так і в електронній формі, є мінімізація вимог до необхідного пакета документів від замовника. Фактично, єдиною вимогою повинно бути встановлення особи замовника, а всю іншу інформацію, необхідну для прийняття рішення, орган влади може отримати з інформаційних систем інших органів влади [3].

Наступним питанням, яке потребує вирішення, є проблема зберігання та архівування електронних справ, інших документів, які надійшли від замовника електронної послуги. Вирішення цієї проблеми потребує необхідного фінансування, створення відповідних інформаційно-телекомунікаційних технологій, підготовки працівників органів публічної адміністрації, які здатні надавати послуги в електронному вигляді та працювати з відповідними інформаційними технологіями.

Сьогодні в Україні недостатньо надається електронних послуг, що обумовлено сукупністю певних факторів, якими є недосконалість кадрового забезпечення, відсутність технічних умов та технологій, недостатність доступу громадян до мережі Інтернет. Тому наша держава має розробити національну стратегію комп'ютеризації всіх органів державної влади та місцевого самоврядування.

У зв'язку з цим цікавим є досвід Польщі, яка вже має позитивний досвід реалізації стратегії "е-Польща – стратегія розвитку інформаційного суспільства в Польщі на 2004–2006 роки", яку попередньо затвердила Рада Міністрів. Для того щоб таку програму можна було реалізувати в Україні, треба здійснити конкретні проекти, цілі яких зосереджувалися б на трьох складниках наведеного нижче бачення, паралельно із заходами, подібними до тих, що передбачені польською стратегією. По-перше, надання всім громадянам і компаніям прийнятної за ціною широкосмужного й надійного доступу до Інтернету. По-друге, робота над різноманітністю й корисністю наповнення й послуг, доступних через Інтернет і цифрові аудіовізуальні засоби зв'язку. По-третє, загальна здатність використовувати інформаційні й комунікаційні системи, що включає в себе гарантування того, що кожен випускник середньої школи в Польщі може працювати з комп'ютером. Запобігання цифровій нерівності, тобто забезпечення участі в інформаційному суспільстві тих, хто потребує додаткового навчання: покоління середнього віку та інвалідів; використання електронних методів навчання, просування дистанційної роботи як знаряддя активізації зайнятості [4, с. 15–16].

Висновок. Аналіз вищенаведеного дозволяє зробити висновок, що існуюча ситуація у сфері електронних послуг в Україні потребує удосконалення у таких напрямках: упорядкування системи електронних послуг; вжиття заходів з фінансування відповідних інформаційно-технічних напрямків та підготовки персоналу; підготовка нормативно-правових актів, що мають визначати процедури надання цих послуг. Слід також запровадити національну систему електронної взаємодії між відповідними адміністраторами надання електронних послуг, створити єдиний державний портал електронних послуг тощо.

Бібліографічні посилання

1. Долечек В.С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. юрид. наук : спец. 25.00.02. – К., 2005.

2. Проблеми становлення електронних послуг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://egov.at.ua/publ/pro_elektronne_urjaduvannja_v_ukrajini/elektronni_poslugi/problemi_stanovlennja_elektronnih_poslug_v_ukrany/24-1-0-79.

3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch50>.

4. Тищенко М., Гроссе Т.Г. Проблеми й перспективи електронного уряду на місцевому рівні в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://icps.com.ua/pub/.../Zapyska_Tyshchenko.pdf.

Тищенко І. А. Проблемные вопросы развития электронных услуг в Украине.

Рассмотрены проблемные вопросы развития электронных услуг в Украине. Сделан вывод о том, что существующая ситуация в сфере электронных услуг в Украине требует усовершенствования по таким направлениям: упорядочивание системы электронных услуг; принятие мер по финансированию соответствующих информационно-технических направлений и подготовки персонала; подготовка нормативно-правовых актов, которые должны определять процедуры предоставления данных услуг.

Ключевые слова: услуги, электронные услуги, электронное правительство, публичная администрация.

Tyshchenkova I. O. Problematic issues of development of e-services in Ukraine. The author has considered problematic issues of development of e-services in Ukraine. She has concluded that current situation in the field of e-services in Ukraine requires the improvement on such directions: regulating the system of e-services; taking measures for financing of appropriate information-technical directions and staff-training; preparing of normative-legal acts, which should define procedures of granting these services.

The author has pointed out that the current practice of administrative services has several significant drawbacks, including: shifting of administrative responsibilities for collection certificates or approval documents for consumers; charging unreasonable or unduly large fees for the provision of certain services; establishing inconvenient schedule of reception of citizens; inadequate legal regulation of procedural issues of service; lack of the necessary legal framework regulating provision of e-services in Ukraine. That is why Ukrainian government should develop a national strategy for computerization of all public authorities and local governments. An advisable in this area is considered the experience of Poland.

Keywords: services, e-services, e-government, public administration.

Надійшла до редакції 20.01.2015