

ЛІТВИНОВА Наталія Миколаївна,

зав. сектору контролю та упр. якістю відділу адміністративної роботи

та упр. якістю ДРІДУ НАДУ

ЛІТВИНОВ Олексій Володимирович,

канд. держ. упр., нач. відділу координації, маркетингу та моніторингу наук.

досліджень управління з наук. роботи ДРІДУ НАДУ

ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ

Розглядається сучасний етап реформування системи надання адміністративних послуг в Україні. Наводиться порівняння із досвідом реформування дозвільної системи у сфері господарської діяльності в Україні. Аналізуються закордонний досвід надання адміністративних послуг громадянам та суб'єктам господарювання, причини й фактори, які стримують розвиток надання адміністративних послуг з використанням ІКТ. Пропонуються шляхи розв'язання виявлених проблем, проведення «адміністративної гільйотини», завдяки якій будуть скасовані подрібнені адміністративні послуги, застарілі та незатребувані послуги.

Ключові слова: адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, інформаційно-комунікаційні технології, інститути громадянського суспільства, суб'єкти господарювання, дозвільна система, електронне урядування.

Литвинова Н. Н., Литвинов А. В. Актуальные проблемы предоставления административных услуг гражданам с использованием информационно-коммуникационных технологий в Украине

Рассматривается современный этап реформирования системы предоставления административных услуг в Украине. Приводится сравнение с опытом реформирования разрешительной системы в сфере хозяйственной деятельности в

Україне. Аналізується зарубіжний досвід надання адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, причини і фактори, які стримують розвиток надання адміністративних послуг з використанням ІКТ. Пропонуються шляхи вирішення вказаних проблем, проведення «адміністративної гильотини», завдяки якій будуть скасовані роздроблені адміністративні послуги, застарілі і неактуальні послуги.

Ключові слова: адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, інформаційно-комунікаційні технології, інститути громадянського суспільства, суб'єкти господарювання, розрешальна система, електронне правління.

Litvinova N. M., Litvinov O. V. Providing administrative services to citizens by using of information and communication technologies in Ukraine: topical problems

The article considered the current stage of reforming the system of administrative services in Ukraine. Comparison with the experience of reforming the permissive system in Ukrainian economic activity area is given. The foreign experience of providing administrative services to citizens and economic entities is analyzed. The reasons and factors that hinder the development of providing administrative services by using information and communication technologies are analyzed also. Ways of solving the identified problems are offered. In particular, thanks to carrying out an «administrative guillotine» will be canceled fragmented, outdated and unneeded administrative services.

Key words: administrative services, center of providing of administrative services, information and communication technologies, civil society, economic entities, permissive system, e-Government.

Постановка проблеми. Міжнародний досвід показує, що технології електронного урядування сприяють покращенню ефективності та якості адміністративних послуг, зниженню корупції, адміністративного тягаря для громадян та бізнесу, а також сприяють посиленню демократії та конкурентоспроможності. Водночас беззастережне запровадження надання адміністративних послуг виключно за допомогою ІКТ не враховує існуючих в Україні реалій. Відсутність усталеної практики ведення електронного документообігу, суперечливе законодавство,

недосконала судова система, відсутність захисту права власності, низький рівень довіри громадян до електронних послуг, недостатні поширеність і попит громадян на отримання послуг в електронному вигляді, високий рівень шахрайства й недовіри заходи правоохоронних органів – негативні фактори, які суттєво впливають на розвиток в Україні системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ. Наразі в Україні електронізація адміністративних послуг відбувається переважно за ініціативи органів влади, без належної підтримки з боку громадян. Подібна ситуація вже мала місце в новітній історії України під час запровадження подання суб'єктами господарювання звітності в електронному вигляді. Недовіра суб'єктів господарювання до електронних систем, необхідність обов'язкового дублювання електронної версії паперовим варіантом, часті збої та перекладання вини за ненадходження звітності на суб'єктів господарювання створили негативне ставлення, яке зараз поширюється на сферу адміністративних послуг.

Невідповідність дій органів виконавчої влади очікуванням громадськості, неефективне реформування системи надання адміністративних послуг в Україні, недосконале вітчизняне законодавство – це лише частина негативних факторів, які перебувають на поверхні. Проблема забезпечення доступу громадян до отримання адміністративних послуг за допомогою ІКТ має кілька аспектів: інституційний, організаційний, технічний, культурний тощо. Кожен із перелічених аспектів суттєво впливає на загальний коефіцієнт корисної дії органів влади в цьому напрямі. Відсутність комплексного підходу до розв'язання цієї проблеми унеможливило досягнення успіху у сфері надання адміністративних послуг громадянам за допомогою ІКТ.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти створення та функціонування системи надання адміністративних послуг стали предметом наукових досліджень таких учених, як В. Авер'янов, О. Вінніков, Н. Гнидюк, Ю. Даньшина, І. Коліушко, В. Коняєва, А. Ліпінцев, Т. Маматова, Г. Писаренко, В. Тимощук, В. Сороко, Д. Сухінін та ін. У 2008 р. колектив Дніпропетровського регіонального інституту державного управління в межах комплексного наукового проекту Національної академії державного управління при Президентіві України «Державне управління та місцеве самоврядування» здійснив ґрунтовне наукове дослідження за темою «Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості

надання адміністративних та соціальних послуг», у якому розглядаються основні підходи до визначення адміністративних і муніципальних послуг, підвищення їх якості тощо¹. Аналізуванню стану упровадження електронного урядування в Україні присвячено роботи К. Кондакова, І. Лопушинського, С. Чукут. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади досліджували Ю. Шаров, Т. Маматова, М. Зварич, Ю. Щербініна [4]. Однак питання забезпечення доступу громадян до отримання адміністративних послуг за допомогою ІКТ залишаються недостатньо дослідженими, а органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування потребують наукового супроводу та аналітичної підтримки в процесі створення та налагодження діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Метою статті є аналіз сучасного стану реформування системи надання адміністративних послуг громадянам, дослідження закордонного досвіду надання адміністративних послуг з використанням ІКТ, актуальних проблем у цій сфері в Україні та вироблення шляхів їх розв'язання, аналіз альтернативних варіантів подальшого вдосконалення системи державного управління у сфері надання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Однією з найбільших переваг електронного урядування та надання адміністративних послуг із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій є деперсоніфікація надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу, що дозволяє зменшити рівень корупції в органах державної влади і має бути враховано в національному антикорупційному законодавстві. Процес надання адміністративних послуг в Україні, що передбачає міжвідомчу взаємодію або звернення громадян до кількох органів державної влади та органів місцевого самоврядування, пов'язаний зі значною втратою часу через відсутність взаємодії між відповідними відомчими інформаційними системами. Для розв'язання цієї проблеми та налагодження ефективного механізму взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування громадянам і суб'єктам господарювання слід розширити використання електронного документообігу з використанням електронного

¹ Звіт про науково-дослідну роботу за темою «Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг» 0108U003403 ». – Д.: ДРІДУ НАДУ, – 2008. – 195 с.

цифрового підпису. Запровадження електронного документообігу та електронного цифрового підпису є обов'язковим, але недостатнім елементом розбудови інформаційного суспільства.

До основних проблем, притаманних сучасній адміністративній системі України, слід віднести:

- дублювання інформації в різних державних інформаційних системах;
- безсистемний та неконтрольований процес створення баз даних;
- відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу до інформації;
- відсутність єдиного механізму міжвідомчого обміну даними в електронній формі (тому відомості в державних інформаційно-аналітичних системах залишаються недоступними для інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що унеможлиблює їх використання);
- слабка захищеність державних реєстрів та інформації, у тому числі персональної;
- високий рівень корупції у державних органах, органах місцевого самоврядування та у системі судочинства;
- використання нестандартизованих, несистематизованих та неуніфікованих даних, протоколів обміну і відсутність єдиних класифікаторів, довідників, а також доступу до них;
- обмеженість застосування автоматизованих систем пошуку та аналітичної обробки інформації.

Зазначені проблеми мають комплексний та міжвідомчий характер, і тому не можуть бути розв'язані на рівні окремих органів влади. Високий рівень корупції, інертність адміністративної системи, безкарність чиновників та відсутність захисту персональних даних також слід віднести до причин, що стримують упровадження складових системи електронного урядування, зокрема системи надання адміністративних послуг.

Розвиток електронного урядування потребує побудови гнучких систем, вимагає проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і узгодження дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування в рамках єдиної

державної політики. Також основою для надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ є їх уніфікація, систематизація та стандартизація.

На жаль, на сучасному етапі не затверджено вичерпний перелік адміністративних послуг та єдині технологічні картки, відтак, у різних органів влади існують різні підходи до надання адміністративних послуг [1; 3]. Серед найбільш поширених технологій – подрібнення однієї адміністративної послуги на кілька послуг. У такій ситуації майже неможливо «автоматизувати» процес надання адміністративних послуг. Неврахування державою цієї «дрібнички» призведе до «автоматизації хаосу» шляхом невваженого та безсистемного запровадження електронного урядування, від якого громадяни України не отримають жодних переваг, на відміну від громадян європейських країн.

В Україні розвиток інформаційного суспільства визначено одним із пріоритетів, що передбачає орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічне суспільство, у якому кожен громадянин має можливість створювати й нагромаджувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися й обмінюватися ними. Це дасть змогу кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого й суспільного розвитку та підвищення якості життя.

Однією з причин, що негативно впливає на процес запровадження системи електронного урядування в Україні, є ототожнення державними службовцями і посадовими особами місцевого самоврядування електронного урядування з простою інформатизацією існуючої системи державного управління. Проте електронне урядування передбачає підвищення якості та доступності державних послуг, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат. Також електронне урядування має поліпшити якість адміністративних та управлінських процесів, забезпечити контроль за результативністю діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування з одночасним забезпеченням належного рівня інформаційної безпеки.

Систематизація адміністративних послуг з отримання документів дозвільного характеру почалася у 2005 р. Створення дозвільних центрів хоча й не стало панацеєю від усіх проблем підприємців, але дозволило суттєво спростити частину дозвільних процедур та унормувати процес отримання дозвільних документів. Завдяки

послідовній роботі протягом кількох років держава забезпечила функціонування достатньо прозорої та передбачуваної системи надання адміністративних послуг (отримання документів дозвільного характеру) для суб'єктів господарської діяльності. З іншого боку, залишилися громадяни, які мали отримувати адміністративні послуги, що були несистематизовані й не уніфіковані і для отримання яких не існувало єдиних вимог та вичерпних переліків документів.

Зараз типовою є ситуація, коли в межах одного міста в різних районах органи місцевого самоврядування надають різні за обсягом адміністративні послуги, а їх загальна кількість значно відрізняється в різних подібних органах влади (від 52 до 130). Така ситуація є нелогічною та свідчить про відсутність єдиного підходу до визначення адміністративної послуги, її обсягу та форми документа, в якому зафіксовано результат надання адміністративної послуги. Відтак, існуючі адміністративні послуги не стандартизовані, як і дії органів влади з їх надання [1]. Як наслідок, унеможлиблюється надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ. Адже, як відомо, електронізація адміністративних послуг можлива лише в разі їх чіткого визначення, стандартизації та уніфікації процесу надання та форми документа, який використовується для оформлення результатів адміністративної послуги.

Громадяни, на відміну від суб'єктів господарювання, не мають вільного доступу до інформації про платність або безоплатність адміністративних послуг і терміни, протягом яких вони мають отримати адміністративну послугу. Як правило, закритість та непрозорість процесу надання адміністративних послуг призводить до стрімкого розвитку посередницьких структур, які за додаткову плату «допомагають» громадянам отримувати закордонні паспорти, різні довідки, витяги тощо.

Останнім трендом у процесі вдосконалення адміністративних послуг є створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), перевагою яких має стати усунення можливостей безпосереднього контакту заявника із суб'єктом надання адміністративної послуги [1; 3]. Очікується, що це також сприятиме зменшенню корупційних проявів. Використання ІКТ дозволить максимізувати цей позитив.

Відповідно до чинного законодавства ЦНАПи утворюються лише у великих містах, на рівні обласних та районних центрів, а жителі сіл, селищ та невеликих міст залишаються територіально «відрізнаними» від можливості отримання

адміністративних послуг [3]. Згідно зі статистичними даними, за станом на 1 вересня 2013 року чисельність наявного населення України становила 45,5 млн. осіб, з яких міське населення становило трохи більше 31 млн осіб (68,88 %), а сільське – близько 14 млн осіб (31,12 %) [2]. Єдиним способом наблизити адміністративні послуги до цих громадян є створення можливості щодо їх отримання за допомогою ІКТ.

Надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ не можна зводити лише до надання можливості ознайомитися з переліком документів на сайті органу влади або ЦНАПу. Ця робота має починатися з критичного аналізу самої адміністративної послуги та процесу її надання.

Наприклад, в Україні Свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи (фізичної особи – підприємця) було замінено на виписку з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Зараз Інформаційно-ресурсний центр² дає можливість переглянути основні відомості про юридичну особу або фізичну особу-підприємця за запитом, але ця інформація не є юридично значущою. В інший спосіб організовано доступ до реєстру обтяжень та заборон на нерухоме та рухоме майно. Перед тим як засвідчити або зареєструвати певні дії, нотаріус обов'язково надсилає запит до реєстру й отримує відповідь з унікальним кодом, який потім є доказом, що дії були вчинені належними особами або будь-які заборони відсутні. Відтак, державні реєстри не виконують своїєї функції, що є нелогічним.

Фрагментарність системи електронного урядування в Україні, лобіювання вузьковідомчих інтересів та непослідовність упровадження призвели до несумісності частини баз даних, реєстрів тощо. Як наслідок, більшість функцій та послуг, що надаються в європейських країнах за допомогою ІТ-технологій, в Україні так і залишаються мрією. З боку держави виглядає, що вона у своєму намаганні здійснити електронізацію адміністративних послуг значно випереджає суспільство, яке виявилось не готовим до такого стрімкого реформування системи надання адміністративних послуг. Водночас з боку громадськості ця сама ситуація виглядає зовсім по-іншому.

На проблему використання ІКТ для надання адміністративних послуг мають вплив кілька важливих факторів, що стримують електронізацію адміністративних

² <http://www.irc.gov.ua>.

послуг в Україні, зокрема: недостатній та нерівномірний попит з боку громадян на отримання адміністративних послуг за допомогою ІКТ; низький рівень проникнення інтернету в сільській місцевості; слабка захищеність державних електронних ресурсів; майже повна відсутність електронної комунікації між різними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування; початковий етап розвитку надання послуг за допомогою ІКТ; стійка традиція діловодства в паперовому вигляді; відсутність затвердженого переліку адміністративних послуг, що надаються органами влади, та форм документів, якими оформлюються результати надання адміністративних послуг; відсутність стандартизації адміністративних послуг та діяльності органів влади з їх надання; неузгоджені та побудовані на різних технологічних рішеннях державні бази даних; недостатнє та недосконале інституційне забезпечення надання послуг за допомогою ІКТ; недовіра українців до електронних документів й надання переваг паперовим документам; відсутність у громадян документа з відповідним носієм інформації, який можна використовувати для ідентифікації особи під час замовлення або отримання адміністративних або інших послуг за допомогою ІКТ.

До причин, що стримують розвиток надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ, належить нерівномірний та недостатній рівень поширення мережі Інтернет. Наприклад, у сільській місцевості цей рівень є дуже низьким: лише 10 % користувачів проживають у селах. До технічних аспектів можна віднести неможливість ідентифікації громадянина, який звернувся за отриманням адміністративної послуги за допомогою ІКТ. Показовим є приклад розв'язання подібного завдання, реалізований у системі «Приват-24», яка дозволяє використовувати для ідентифікації клієнта (після введення на відповідному сайті особистого логіну та паролю) надсилання паролю-підтвердження на мобільний телефон клієнта із подальшою його перевіркою, під час введення клієнтом сайті відповідної фінансової установи.

Відсутність необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази, зокрема щодо надання адміністративних послуг в електронній формі, а також єдиних стандартів, протоколів і регламентів взаємодії суб'єктів електронного урядування, невідповідність їх міжнародним стандартам, відсутність або неналежне функціонування єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу

унемоżliвлять створення єдиного реєстру адміністративних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Існуючий Єдиний веб-портал адміністративних послуг залишиться незатребуваним, бо в ньому будуть відсутні найбільш популярні адміністративні послуги.

Функціонування відомчих центрів та порталів надання адміністративних послуг сприятиме подальшій сегментації та відходу від концепції «єдиного вікна» для всіх адміністративних послуг. Як наслідок, не будуть об'єднані веб-портали органів виконавчої влади, призначені для надання адміністративних послуг, а також не буде забезпечено передачу електронних документів у державні архіви, музеї, бібліотеки, їх довгострокове зберігання, підтримка в актуалізованому стані та надання доступу до них. Продовжуватиметься практика створення відомчих баз даних, які «неможливо» об'єднати з іншими даними для забезпечення доступу громадян до них. Продовжить існувати запатентоване програмне забезпечення, за користування яким громадяни мають сплачувати кошти, що не потрапляють до державного бюджету, а надходять до правовласників. Не буде забезпечуватися належний захист баз даних державних реєстрів та персональної інформації, що призведе до збільшення кількості випадків шахрайства, втручання у приватне життя, продажу баз персональних даних, втрати інформації з реєстрів, несанкціонованої зміни інформації в реєстрах тощо. Усе це сприятиме недотриманню концептуальної ідеї забезпечення рівних можливостей для заявника щодо отримання адміністративних послуг у відповідних центрах надання послуг та за допомогою ІКТ.

Основним наслідком тривалого нерозв'язання зазначеної проблеми є негативний вплив на загальну конкурентоспроможність національної економіки та якість життя населення, що сприятиме формуванню недовіри громадян до державних електронних ресурсів, зниження їх ефективності, збереження «паперового» документообігу та його укорінення. Відсутність у громадян документа з відповідним носієм інформації, який можна використовувати для ідентифікації особи, не дозволить на практиці реалізувати ідею надання адміністративних або інших послуг за допомогою ІКТ. Таким чином, головна перевага надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ, що полягає у відсутності контакту між заявником та суб'єктом надання адміністративної послуги, буде нівельована, що призводитиме до збільшення рівня корупції. Відставання України від європейських країн у сегменті надання послуг за

допомогою ІКТ матиме негативний вплив на бізнес-клімат та інвестиційний імідж країни, відпливу молоді та капіталу. Буде унеможливлено запровадження електронної демократії та розвиток інших сервісів для громадян із використанням ІКТ.

Новий європейський план дій у сфері е-урядування на 2011 – 2015 рр. (European eGovernment Action Plan 2011 – 2015), який було представлено 15 грудня 2010 р. на конференції «Старт до відкритого урядування», ставить перед країнами Євросоюзу нові виклики щодо створення умов для розвитку електронних транскордонних послуг. Зокрема, зазначеним планом передбачено, що до 2015 р. послугами е-урядування повинні користуватися 50 % громадян Євросоюзу.

У ЄС зіштовхнулися з проблемою, яка полягає в тому, що послуги, які надаються в одній країні, важко застосувати в іншій. Для розв'язання цієї проблеми та зміцнення внутрішнього ринку розробляються ініціативи з надання транскордонних послуг на рівні ЄС, насамперед шляхом спрощення процедур для отримання транскордонних послуг он-лайн. Зменшення адміністративних бар'єрів відбувається за рахунок підвищення ефективності використання органами влади персональної інформації про громадян, що вже перебуває в базах даних. Для цього використовується принцип «подання лише один раз для реєстрації певних даних» із забезпеченням систематичного аналізу вигід-витрат від застосування цього принципу. Також відбувається перехід від простих паролів до більш складних систем ідентифікації та аутентифікації, які передбачають внесення змін до директиви щодо використання електронного цифрового підпису.

Узагальнюючи європейський досвід реалізації проектів електронного урядування, можна констатувати, що головним елементом систем е-урядування є портал державних послуг, який забезпечує надання електронних інформаційних та адміністративних послуг громадянам та підприємствам. Більшість держав ЄС реалізували національні портали надання електронних державних послуг, при цьому здебільшого окремо створювалися портали послуг, орієнтовані на дві категорії користувачів: громадян та бізнес-спільноту. Часто портали державних послуг для громадян організовані за принципом систематизації (за певною сферою) послуг, пов'язаних із такими основними галузями, як охорона здоров'я, освіта, робота тощо, а також за основними цільовими групами (батьки, громадяни з обмеженими можливостями, молодь та ін.).

На особливу увагу заслуговує запроваджена в Чеській Республіці інформаційна система основних реєстрів. Саме переведення чинних реєстрів та інформаційних баз в електронний формат із забезпеченням захисту й доступу громадян може бути магістральним напрямом поліпшення системи надання адміністративних послуг в Україні. У Чехії електронізація основних реєстрів розглядалася як основа електронного уряду. Створення базових реєстрів інформаційної системи було розпочато в 2009 р. і до цього часу ще не закінчено. Основними цілями проекту інформаційної системи основних реєстрів є: зведення до мінімуму загальної кількості відвідувань громадян для отримання державних послуг, забезпечення доступу до онлайн-реєстрів у будь-якому місці і в будь-який час. Технічні аспекти проекту досить складні, але система гарантує, що будь-який чиновник, який працює з реєстром, через систему ідентифікаторів має доступ до необхідних даних; також простежується, які частини реєстру він відвідав. Це сприяє уникненню зловживання особистими даними.

Загалом публічне адміністрування має забезпечити безпечний, ефективний і прозорий обмін точною і актуальною інформацією (так звані довідкові дані). Довідкові дані сьогодні розподілені в такий спосіб (із зазначенням відповідального органу): реєстр громадян (оновлені довідкові дані про громадян Чехії, іноземців з видом на проживання або іноземців, які отримали притулок); реєстр прав та обов'язків (дані про повноваження державної влади, права та обов'язки жителів); реєстр жителів (інформація, що стосується юридичних осіб, приватних підприємців і державних органів) тощо.

Електронні поштові скриньки необхідні для електронної комунікації, здійснюваної через CzechPOINT. Підприємства, підприємці і фізичні особи мають можливість отримати свідоцтво про реєстрацію, випуску з торговельного реєстру та деякі інші документи в електронному вигляді без відвідування контактної мережі місця CzechPOINT. Документ безкоштовно відправляють у поштову скриньку. Незважаючи на те, що система не завжди добре працює, часто недоступна і пропонує лише невелику частину всіх теоретично доступних послуг, вона має певні переваги. Наприклад, система ефективна в наданні документів, які отримувачі намагаються уникнути або не мають можливості отримати в письмовій формі (наприклад, коли вони переміщують свій бізнес). За даними офіційної статистики, близько 97% всіх

повідомлень, надісланих через поштові скриньки, успішно доставляються отримувачам.

Чеський проект Czech POINT – це національний інформаційний термінал, метою якого є усунення бюрократичних бар'єрів у відносинах «громадянин – держава». Головним завданням цієї системи є максимальне використання даних, що належать державі, так, щоб мінімізувати витрати громадян. Уже зараз ця система дозволяє значно спростити взаємодію громадянина з державою за допомогою єдиного офісу. На заключному етапі реалізації цього проекту кожен громадянин зможе звернутися за необхідним документом з дому за допомогою мережі Інтернет.

Висновки. Розвиток системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ безпосередньо залежить від розвитку самої системи надання адміністративних послуг у країні. Автоматизація та електронізація уніфікованих і стандартизованих адміністративних послуг здатна підвищити ефективність діяльності органів влади з надання адміністративних послуг громадянам. Однак існуючу в Україні систему надання адміністративних послуг ще рано називати готовою до масштабної електронізації. Багато різноманітних обмежень та суперечливе законодавство уповільнюють реформування системи надання адміністративних послуг. Неузгоджені з концептуальною ідеєю реформи позиції і дії центральних органів виконавчої влади призводять до формалізації процесу реформування, без реального проведення реформи.

З метою забезпечення надання адміністративних послуг громадянам за допомогою ІКТ доцільно розглянути такі шляхи розв'язання проблеми:

1. Одним варіантом розв'язання цієї проблеми є створення онлайн-сервісів на сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг або їх відомчих ЦНАПів, які будуть надавати адміністративні послуги виключно тих органів влади, які їх створили. Певною мірою такий варіант може бути ефективним у короткостроковому періоді. Частина органів влади може самостійно сформувати та налагодити більш ефективну систему надання адміністративних послуг. У довгостроковому періоді такий підхід не буде ефективним, бо він не відповідає концепції «єдиного вікна» для всіх адміністративних послуг. Також він призведе до значного збільшення видатків з Державного бюджету на формування відомчих ЦНАПів, їх облаштування, підготовку персоналу тощо. З часом необхідно буде переводити всі відомчі ЦНАПи з їх

електронними послугами в єдину «структуру», що призведе до нових проблем перехідного періоду, технічної неможливості об'єднання баз даних, конфліктів обладнання, несумісність тощо. Як наслідок – гальмування процесу реформування системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ. Для громадян та підприємців такий варіант також не є зручним, бо послуги, навіть в електронному вигляді, будуть розпорошені по різних суб'єктах. Частково цей варіант вже реалізовується в Україні. На вищому рівні має існувати єдина прийнятна форма організації ЦНАПів та надана оцінка діяльності зі створення їх відомчих аналогів.

2. Іншим варіантом, більш прийнятним, стане удосконалення роботи єдиного державного порталу адміністративних послуг (<http://posluga.gov.ua>) як порталу, на якому будь-який громадянин може отримати всі види адміністративних послуг без територіальних або інших обмежень. Такий підхід найбільше відповідає кращим закордонним практикам організації системи надання адміністративних послуг. Подібна уніфікація та об'єднання адміністративних послуг усіх суб'єктів їх надання в єдину структуру дозволяє забезпечити універсальність, екстериторіальність для заявників, зменшення кількості документів для заявника, налагодження інформаційного обміну між органами влади, забезпечення безперешкодного та постійного доступу до державних реєстрів та баз даних, скасування зайвих документів, довідок, послуг тощо. Найголовнішою перевагою даного варіанту є його комплексність, яка дозволить забезпечити швидкий перехід до масштабної електронізації та надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ.

Основними умовами, необхідними для реалізації даної альтернативи, є наявність політичної волі для перетворень, неухильне дотримання концепції «єдиного вікна» для усіх видів адміністративних послуг без виключень та обмежень, затвердження вичерпного переліку адміністративних послуг та стандартів їх надання, запровадження для громадян документа з відповідним носієм інформації, який можна використовувати для ідентифікації особи під час надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ.

Реалізація даного варіанту дозволить належно організувати роботу єдиного порталу адміністративних послуг, звертатися за послугами за допомогою мобільних пристроїв, проводити аналіз кількості послуг та їх затребуваності, визначення

рейтингу для першочергової автоматизації, подолання територіальних обмежень і подальше збільшення рівня поширення мережі Інтернет у сільській місцевості.

Список використаних джерел

1. **Адміністративні** послуги : посібник / [В. Тимошук] ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : Софія-А, 2012. – 104 с.
2. **Демографічна** ситуація в Україні у січні – вересні 2013 року : експрес-випуск від 15 листоп. 2013 р. № 10.2-54/609. – Режим доступу : www.ukrstat.gov.ua.
3. **Про адміністративні** послуги : Закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : www.zakon4.rada.gov.ua.
4. **Участь** громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики / [Т. Маматова, Ю. Шаров, М. Зварич, Ю. Щербініна] ; Проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг». – К. : ПРООН, 2013. – 120 с.