

6. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжинеринг корпорации: манифест революции в бизнесе. Спб. : Издательство С.-Петербургского университета, 1997.

7. Логвінов В. Г., Костенюк Н. І., Мазуркевич М. М. Регіональна система надання електронних адміністративних послуг: досвід півдня України / Навчально-наукове видання до семінару «Програма економічних реформ. Розвиток людського потенціалу. Державна регіональна політика» [за заг. ред. М. М. Іжї]. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2010 – С. 179–219.

8. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового регламенту центрального органу виконавчої влади» від 19 вересня 2007 року № 1143.

9. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України/ авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.

10. Мокеєв М. М. Правовое регулирование стандартизации и регламентации деятельности органов исполнительной власти // Государственная власть и местное самоуправление в России: история и современность [Текст]: VI Международный научный форум / Северо-Запад. акад. гос. службы ; под общ. ред. А. С. Горшкова. – СПб. : Изд-во СЗАГС, 2008. – С. 123–131.

УДК 35.076:004.738.5

Марія Мазуркевич

НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІЙ МОДЕЛІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Розглядаються основні завдання електронного уряду в наданні електронних державних послуг, перехід з державоорієнтованої моделі на клієнтоорієнтовану. Також досліджено питання участі громадськості у визначенні потреб кількості та якості електронних послуг.

Ключові слова: електронна послуга, електронний уряд, взаємодія, інформатизація, орган державної влади, потреба, процес, регламент.

Постановка проблеми

Сучасний етап розвитку українського суспільства позначився активним запровадженням європейських стандартів, зміною принципів і форм відносин між владою і громадою (громадянами), впровадженням нової філософії державно-управлінської діяльності, суть якої полягає не в управлінні суспільством, а в обслуговуванні, у «служінні» інтересам суспільства і людини. Проте, незважаючи на численні досягнення у демократичних перетвореннях, досі відсутнє чітке регламентування процедурного аспекту відносин особи і влади, не визначено засади діяльності та відповідальності органів влади у сфері надання державних послуг.

Існуюча вітчизняна організація надання державних послуг з погляду зручності для приватних осіб характеризується багатьма вадами об'єктивного та суб'єктивного характеру. Окремі вади мають легітимований характер, тобто є законними з погляду законодавства:

1) адміністративні органи розпорошені територіально, тож їх відвідування вимагає від приватної особи витрачання значних зусиль та ресурсів;

2) у більшості органів встановлено обмеження щодо днів та годин прийому громадян, причому далеко не завжди з урахуванням критерію зручності для приватних осіб;

3) відсутня достатня інформація про порядок отримання послуг;

4) терміни, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими;

5) наявне суперечливе правове регулювання, особливо локального рівня, та неналежне правове регулювання процедурних питань;

6) поширене фактичне примушування приватних осіб до отримання супутніх платних послуг (на зразок ксерокопіювання, консультування тощо), сплати «благодійних» внесків, оформлення відносин через «договори».

Мета статті полягає в розгляді основних завдань органів державної влади в наданні електронних державних послуг в умовах формування системи державного управління, в основу якої покладена клієнтоорієнтована модель.

Перехід на надання державних послуг та виконання державних функцій в електронному вигляді органами виконавчої влади повинен бути позначений одним із найперших завдань програм інформатизації державного управління.

Головною вадою в процесі надання послуг є ставлення до приватної особи з боку органів влади як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні потреб особи, а на формальне дотримання правил (далі не в усіх випадках – Прим.авт.). Тому найважливішим завданням реформи та впровадження доктрини послуг є, перш за все, зміна ставлення влади до особи, формування системи послуг не з точки зору можливостей і бажань органу влади, а з точки зору виявлення і задоволення потреб отримувачів послуг.

Переважає більшість незручностей створюється, власне, адміністративними органами, оскільки неналежно виконуються вимоги законодавства. Найпоширенішими типовими порушеннями законодавства про надання, зокрема, адміністративних послуг є:

1) вимоги надання документів, не передбачених законодавством, або у формі, не передбаченій законодавством (наприклад нотаріально посвідчених копій документів);

2) порушення термінів надання окремих видів послуг.

Організація надання державних послуг в електронній формі представляється алгоритмом дій, вироблених в рамках процедури надання державних та муніципальних послуг в електронній формі.

Поняття «надання державних послуг в електронній формі» визначається як надання державних послуг з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій, у тому числі з використанням порталу державних послуг, багатofункціональних центрів, універсальної електронної карти та інших засобів, включаючи здійснення у межах такого надання електронної взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, організаціями і заявниками.

Щодо забезпечення надання державних послуг в електронному вигляді з використанням мережі Інтернет має бути враховано те, що:

- використання електронних форм комунікації для надання державних послуг може значно прискорити і спростити їх отримання, розширити доступ

Мета

Вигляд основного матеріалу

Аналіз останніх досліджень і публікацій

© Мазуркевич М.В., 2011.

до них для громадян і організацій, а також знизити витрати органів державної влади на виконання відповідних функцій;

- в залежності від виду державної послуги і рівня розвитку інформаційних систем електронні форми комунікації можуть використовуватися на одному або на всіх етапах отримання адміністративної послуги;
- рівень розвитку інформаційних і телекомунікаційних технологій дозволяє почати більш активно використовувати електронні форми взаємодії між органами державної влади, органами місцевого самоврядування та організаціями в рамках надання державних послуг. Проте стан конкретних сайтів органів державної влади в мережі Інтернет не дозволяє їх використовувати для отримання державних послуг громадянами та організаціями;
- отримання державних послуг з використанням електронних форм комунікації передбачає повну автоматизацію всіх пов'язаних з їх наданням адміністративних та управлінських процедур;
- метою реалізації зазначеного заходу є забезпечення вільного доступу громадян та організацій до повної, актуальної та достовірної інформації про державні і муніципальні послуги, що надаються різними органами державної влади та органами місцевого самоврядування, створення інформаційних систем, що надають громадянам і організаціям можливість отримувати дані послуги в електронному вигляді.

Зазначене підтверджує необхідність створення єдиної технологічної інфраструктури електронного уряду на базі національного оператора та створення на її платформі єдиного порталу державних і муніципальних послуг (функцій) та інших функціональних елементів інфраструктури електронного уряду.

Основним завданням влади з урахуванням національних інтересів, а також реалізації політичних цілей та їх виконання в умовах клієнтоорієнтованої моделі держави є надання послуг громадянам, бізнесу, іншим державним організаціям та установам.

Як відомо, надання електронних державних послуг є важливою складовою в системі електронного уряду. А надання послуг – це, перш за все, адміністративні процеси та регламентами. Тому електронні державні послуги повинні бути відкритими, загальнодоступними, орієнтованими на користувача, інтегрованими та направлені на партнерства держави і громадянського суспільства.

Слід зазначити, що на практиці технологіям, які забезпечують реалізацію адміністративних процесів та регламентів, приділяється увага в останню чергу. При цьому мало враховується те, що інформаційно-комунікаційні технології коригують адміністративні процеси і регламенти, внаслідок чого удосконаляться механізми надання державних послуг, а, в свою чергу, призведе до прозорості та відкритості органів державної влади, ліквідації бюрократичного підходу апарату держави, підвищення доступності громадян до діяльності органів влади, а також отримання якісних послуг [4, с. 1].

Електронне урядування впроваджується з метою задоволення суспільних потреб, заощадження часу та фінансових витрат для здійснення необхідних інформаційних транзакцій фізичних і юридичних осіб з владою. Важливою ланкою електронного уряду є взаємодія G2C («держава – громадянин»). Взаємодія громадян і держави в електронному уряді свідчить, що ці пита-

ня розглядаються найчастіше в контексті ефективного надання послуг державними органами громадянам та бізнес-структурам [1].

Це досягається шляхом реалізації повністю дистанційної взаємодії громадян і влади в рамках надання державних послуг на основі електронного документообігу з використанням сучасних інформаційно-безпечних технологій, де кінцевим практичним результатом є радикальне скорочення черг громадян за отриманням численних паперових документів і довідок, а також ліквідація пов'язаних з цим процесом корупційних проявів з боку влади. Тобто електронний уряд виступає як дієвий механізм взаємодії і формою співпраці держави та громадності.

Електронний уряд є засобом взаємодії громадян та держави через прямий доступ населення й підприємств до інформації, до систем послуг адміністративних органів країни, регіону міста, району, до демократичних іститутів суспільства [2].

Наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України на виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року № 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи Електронний Уряд» затверджено Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Перелік містить чотири основні напрями: послуги для громадян, для державних службовців, для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти. Органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування використовують вказаний перелік, а також затверджують власні переліки послуг відповідними нормативно-правовими актами. Класифікація урядових послуг має свої недоліки. Наприклад, для юридичних осіб не передбачається надання послуг, притаманних окремим галузям економіки, не передбачені послуги, пов'язані із правами власності на землю тощо. Також не визначена деталізація змісту конкретних послуг [3, с.56].

Слід зазначити, існування певного переліку електронних послуг не є достатнім – ці послуги мають бути потрібні громадянам та задовольняти їх потреби. Підвищення ефективності органів влади на сучасному етапі розвитку суспільних відносин не може бути досягнуто без використання електронних послуг та електронного урядування загалом; орієнтація на споживачів (громадян) і підвищення якості електронних послуг та механізмів їх надання не може бути досягнуто без ефективно діючої системи влади і взаємодії влади різних рівнів. Електронне урядування є механізмом перетворення влади на ефективно функціонуючу та впровадження нової парадигми орієнтування на громадян.

Реалізація засобів електронного уряду дозволяє кардинально підвищити якість державних послуг громадянам, і новий рівень цих послуг буде досягнуто через інтеграційні механізми вдосконалення системи відомих інформаційних систем і державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. Інтеграція міжвідомчої взаємодії та надання інтегрованих послуг за допомогою центральних урядових порталів і порталів регіональних і місцевих органів влади дозволить підвищити ефективність роботи державного апарату.

Головним чинником надання електронних послуг населенню є те, наскільки активно громадяни беруть участь у визначенні кількості та якості послуг. Послуги корисні та потрібні тоді, коли їх потребує переважна кількість населення, коли громадяни прагнуть та зацікавлені власними силами поліпшити ситуацію, бо механічне

збільшення державних витрат на ці потреби не вирішує проблеми. Як вище вже зазначалося, що електронні державні послуги є важливим елементом у межах електронного уряду, та реалізуються з використанням відповідних механізмів. Для нашої країни актуальними являються механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків.

З точки зору державної установи, державна послуга складається з одного або декількох адміністративних процесів (регламентів), які можуть бути виконані в різних державних структурах, наділених певними повноваженнями. Надання електронних державних послуг зумовлює необхідність стандартизації форматів опису державних послуг та адміністративних процесів, що є актуальною національною проблемою у проведенні адміністративної реформи.

Слід зазначити, що електронні державні послуги та електронні регламенти складаються з таких атрибутів, як: назва послуги, потенційні одержувачі послуги, інформація про фізичну або юридичну особу, що надіслала запит про послугу, вхідна інформація, результат надання послуги, інформація, що описує послугу, часовий період, який потрібен на виконання послуги, відповідальна державна установа, контактна особа – державний службовець. Існує чотири фази регламентів надання державних послуг в електронному вигляді: інформування та визначення бажань користувача, укладання угоди, надання та оплата послуги, використання послуги [4, с. 4–5].

З точки зору замовника державної послуги, виникає необхідність структурування інформації про послуги для полегшення процесу їхнього використання. Найкращим способом структурування послуг, як показує світовий досвід, є групування електронних державних послуг у життєві епізоди для громадян та в бізнес-ситуації для організації. Наприклад, громадянин змінює місце проживання – це життєвий епізод, з яким пов'язано необхідність виконання низки дій: зміна реєстрації, переєстрація в податкових органах за новим місцем проживання тощо. Громадянин створює власну приватну фірму – це бізнес-ситуація, і з цим пов'язаний цілий ланцюг дій [5, с. 28].

Підсумуючи вищесказане зазначимо, що надання електронних державних послуг пов'язане з виконанням адміністративних процесів, які безпосередньо взаємодіють між собою та мають наступні характеристики, такі як: мета, дії, ролі, операції та послідовність їхнього виконання, відповідальність, законодавче забезпечення та обмеження, ресурси, дані та інформацію, продукти. Так, впровадження електронних державних послуг та адміністративних регламентів, групування їх у відповідні життєві епізоди та бізнес-ситуаціях реалізуються за допомогою адміністративних механізмів у технологіях електронного урядування.

Використання новітніх технологій в державному управлінні дозволили покращити якість державних послуг. Але все ж таки слід зазначити, що існують недоліки щодо неузгодженості у функціонуванні державного апарату та одночасне вивільнення ресурсів. Впровадження засобів електронної взаємодії з громадянами та концентрація суто на технічних проблемах не дозволяють досягнути очікуваних результатів.

З світового досвіду бачимо, що ступінь використання громадянами вже впроваджених електронних послуг бачає кращого, тому що такі послуги не становили надзвичайної потреби для громадян, або існували інші фак-

тори, що ускладнювали доступ, наприклад, отримання послуг було складним з технічного боку.

Слід зазначити, що останнього часу виникають нові підходи, щодо розробки та процедури надання державних послуг громадянам, змінюються звичайні стандарти функціонування органів влади, відбувається переорієнтація з державоорієнтованої моделі врядування саме на потреби громадян саме такі, як:

- наявність електронних послуг – повинен існувати вичерпний перелік потрібних громадянам електронних послуг, немає значення в інтегрованому вигляді чи кожна послуга окремо;
- інформування про наявність електронних послуг – існування електронних послуг, повинні бути зручні умови, для обізнаності громадян про можливість отримання електронних послуг;
- організація – є одним із важливих етапів надання електронних послуг органами влади, де повинен бути баланс між індивідуальним підходом надання послуг і її інтеграцією, співпрацею, кооперацією між органами влади та стандартизацією послуг;
- результат – в кінцевому етапі має бути вимірюваний ефект від впровадження електронного врядування, який відобразить рівень використання електронних послуг, а також очікуваний результат отримання якісних електронних послуг громадянами, інакше кажучи співвідношення наявних внутрішніх ресурсів та зовнішньої ефективності – задоволення потреб громадян, вирішення їх проблем, використовуючи винятково електронні послуги;
- довіра – довіра громадян до органів влади, тому повинен відбуватися прозорий та відкритий обмін інформацією, яка є конфіденційна: повинні функціонувати правові механізми, які гарантуватимуть нерозповсюдження приватної інформації в наданні електронних послуг.

Головним питанням у цьому випадку постає питання довіри громадян до органів влади у використанні електронних послуг та задоволення потреб громадян. Високий рівень довіри громадян до органів влади виникає внаслідок упевненості в безпечності електронних послуг, в інформації та даних, які передані громадянином у процесі отримання електронних державних послуг від органів влади, не мають бути оприлюднені в жодному випадку, окрім передбачених законодавством випадків, а он-лайн середовище, що забезпечує взаємодію між владою та громадою, є цілком безпечне та відповідає стандартам безпеки [6, с. 5].

Можна говорити про те, що ефективність стратегії електронного уряду визначається досягненням балансу між тими послугами, що надаються громадянам, економічною та соціальною вигодою. Якщо органи влади забезпечують стабільність і повний консенсус у суспільстві, якщо діяльність є максимально ефективною, а послуги, що надаються, відрізняють найвищий рівень якості, то можна говорити про збалансованість дій електронного уряду і охарактеризувати його стратегію як успішну і раціональну.

Слід відмітити, що, на нашу думку, головна помилка при трактуванні функцій і призначенні електронного урядування полягає у сприйнятті його як прикладного рішення або способу модернізації вже існуючих структур та відносин, а не як самостійної ідеї комплексної трансформації принципів організації управління державою, побудованого на тісній взаємодії з суспільством.

Підсумовуючи, зазначимо, що реалізація електронного уряду в наданні електронних послуг потребує

розробки методики функцій державних органів влади, з одного боку, як фахівців з державного управління, а з другого, – інформаційних технологій.

Державні послуги завдяки інформації можна стандартизувати, що і є значною перевагою. Інакше кажучи, установи та державні організації будуть мати загальну структуру всіх послуг, завдяки чому спрощується управління державними інформаційними потоками та розробка державних інформаційних систем.

Для споживача цей зручний механізм отримання державних послуг, який здійснює он-лайн навігацію у великому спектрі різноманітних державних послуг. Кількість індивідуальних звернень громадян, бізнесу, організацій та їх прогнозоване збільшення зумовлюють надавати різноманітні державні послуги в електронному вигляді.

Слід зазначити, що реалізація кожного типу державних послуг в електронній формі має свої переваги. Переваги, економія часу та коштів будуть не однакови для всіх типів державних послуг. Але ж все ж таки буде очевидним зменшення витрат на друк, зберігання і транспортування документів, економія часу на обробку інформації, усунення дублювання функцій, забезпечення прозорості та відкритості адміністративних процедур, прискорення процесів.

Надання електронних послуг населенню являються основним чинником успіху або, навпаки невдачі, все залежить від громадян – наскільки вони самі беруть участь та вимагають різноманітності та якості державних послуг. Адже послуги приносять користь та потрібні тоді, коли ними охоплено все населення, коли громадяни мають зацікавленість самі змінити ситуацію на краще, а механічне збільшення державних витрат на ці потреби не вирішує проблеми.

Державні органи влади орієнтовані на потреби населення та усвідомлюють, що процес надання послуг не зможе забезпечитися лише обслуговуванням одним державним службовцем, тому в цьому випадку використовується система електронного документообігу та Інтернет-технології. Також інформаційні технології прискорюють процес прийняття рішень та їх реалізацію, заощаджують робочий час, пропонують механізм ефективного консультування громадськості щодо здійснення державної політики, породжують нові канали надання громадянам інформації та послуг.

Зважаючи на надзвичайно складну ситуацію в економіці, реалізація програми «Електронна Україна» є занадто масштабним і капіталомістким проектом, перші значні результати якого з'являться, можливо, лише через 10 – 15 років. Програма ж запровадження електронного урядування є більш локальною. Вона може бути поділена на етапи, на першому з яких має сформуватися система надання електронних послуг, вигода від яких державній економіці і суспільству буде отримана значно швидше.

Література.

1. Голобуцький О. П., Шевчук О. Б. Електронний уряд. – К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2002. – 174 с.
2. Голобуцький О. П., Шевчук О. Б. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути. – К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2001. – 104 с.
3. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження. / О. А. Баранов, І. Б. Жилияев, М. С. Димкова, І. Г. Малюкова. за ред. І. Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007р. – 254 с.

4. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг – Режим доступу: / [http:// www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2010-1/doc/3/09.pdf](http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2010-1/doc/3/09.pdf).

5. Клименко І.В. Технології електронного урядування / І. В. Клименко, К. О. Линьов. -К.:Центр сприяння інституційному розвитку держ. служби, 2006. – 192 с.

6. Стрельцов В., Сидора В. Парадигмальні зміни в електронному урядуванні // Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dums/2010_2/10svyzev.pdf.

УДК 347.4:659.4

Володимир Маркітанов

ДОГОВІРНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ РЕКЛАМНИХ ПОСЛУГ

Договірні основи надання рекламних послуг. У статті розкриваються договірні основи надання рекламних послуг, взаємовідношення між суб'єктами рекламної діяльності, правове регулювання договірних стосунків по рекламі, дається класифікація видів реклами. Обґрунтовується необхідність вдосконалення договірно-правових основ надання рекламних послуг.

Ключові слова: реклама, договір, правове регулювання, рекламні послуги, суб'єкти рекламної діяльності, права споживачів.

Розвиток ринкової економіки викликав бурхливий розвиток реклами, яка зайняла суттєве місце як в економічному, так і в соціальному житті суспільства. В зв'язку з цим виникають питання організаційно-правових засад рекламної діяльності. Одним із первинних засад рекламної діяльності є договір. Договір на рекламні послуги суттєво впливає на відносини між суб'єктами рекламної діяльності і на якість споживання. В зв'язку з цим актуальним є питання удосконалення договірних відносин по наданню рекламних послуг.

Дослідженню питань удосконалення договірних засад надання рекламних послуг присвячена низка праць науковців, серед яких: Ч. Єдварде, Р. Браун, А. Дейен, І. Н. Герчикова, О. А. Флофанов, Ю. В. Черячукин, В. Г. Еловенко, Л. Ю. Коврова, А. П. Титов, А. В. Балабанов, К. В. Всевожский, В. Р. Мединский. Швидкий розвиток рекламної діяльності потребує теоретичного осмислення процесів, які складаються з наданням рекламних послуг. Тому завданням даної статті є оцінка договірно-правового регулювання рекламної діяльності та визначення напрямів його удосконалення.

Реклама має тривалу історію розвитку [4]. Археологи довели, що вже в Прадавньому Римі, античній Греції були широко поширені рекламні оголошення. Винахід друкованого верстата дав потужний поштовх розвитку рекламної індустрії. Перше друковане рекламне оголошення з'явилося в Англії в 1473 році, і в середині XVII століття там же почала виходити щотижнева комерційна газета