

УДК 35.073.55

К. Г. Бричук,
здобувач, Академія муніципального управління

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЄЮ В СИСТЕМІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

С. Brychuk,
Competitor Academy of Municipal Management

FEATURES INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM PROVIDING ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES

Розглянуто взаємодію органів державної влади з організаціями та громадянами в процесі надання державних послуг. Визначено передумови формування системи державних електронних послуг та вимоги до організації надання державних послуг в електронній формі. Досліджено механізм побудови інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг в Україні. Розглянуто етапи переходу до інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг. Запропоновано заходи реалізації сервіс-орієнтованої інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг.

Co-operating of public authorities is considered with organizations and citizens in the process of grant of state services. Pre-conditions of forming of the system of state electronic services and requirement are certain to organization of grant of state services in an electronic form. The mechanism of construction of innovative case frame is investigational by information in the system of grant of electronic state services in Ukraine. The stages of passing are considered to the innovative case frame by information in the system of grant of electronic state services. The measures of realization of service innovative case frame are offered by information in the system of grant of electronic state services.

Ключові слова: органи державної влади, державні послуги, електронні державні послуги, інформаційне забезпечення, електронне урядування, сервіс-орієнтована інноваційна модель, управління інформацією.

Key words: public authorities, state services, electronic state services, informative providing, electronic management, innovative service model, management by information.

ВСТУП

На сьогодні одним із пріоритетів України є розвиток інформаційного суспільства, яке можна визначити як орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічне суспільство, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати змогу кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого і суспільного розвитку та підвищення якості життя. Проблеми, пов'язані із впровадженням технологій електронного урядування у діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, мають міжвідомчий, міжрегіональний характер і не можуть бути розв'язані окремими органами виконавчої влади.

Внаслідок ситуації, що склалася в інформаційній сфері, неможливо підвищити рівень надання адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій та підвищити ефективність використання бюджетних коштів, що спрямовуються на створення та розвиток державних інформаційних систем. Надання електронних послуг, які передбачають міжвідомчу взаємодію або звернення громадян до декількох органів державної влади та органів місцевого самоврядування, пов'язане із значною втратою часу внаслідок відсутності взаємодії між відповідними відомчими інформаційними системами.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Переведення взаємодії органів державної влади з організаціями та громадянами в електронну форму дозволить скоротити час надання державної послуги та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням громадян в органи державної влади. Найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, якщо надання цих послуг вимагає звернення до різних органів державної влади або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними.

У роботі ставиться завдання визначити особливості формування інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг.

РЕЗУЛЬТАТИ

Основним механізмом організації взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами і суб'єктами господарювання повинен стати електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису. З метою забезпечення розплек електронного урядування необхідно здійснити комплекс організаційно-технологічних заходів, чітко розмежувати повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації політики в інформаційній сфері та здійснювати координацію їх діяльності на всіх рівнях [1].

Найбільш сприятливі передумови формування державних електронних послуг складаються саме в галузі державного управління і обов'язкового соціального забезпечення. Досить високий рівень цього показника зберігається і в охороні здоров'я та соціальних послугах. У рамках організації взаємодії органів державної влади з організаціями та громадянами в процесі надання державних послуг передбачається також широко використовувати можливості сучасних мереж передачі даних, у тому числі мережі Інтернет.

На першому етапі необхідно визначити перелік державних послуг, що підлягають першочерговому переводу в електронний вигляд. Критерієм відбору є соціальна та суспільна значимість цієї державної послуги, а також соціально-економічний ефект від її переводу в електронний вигляд. Пріоритетність можна встановити також, виходячи з необхідності реалізації в першу чергу тих послуг, експлуатація яких створює інформаційну базу для реалізації "вторинних" електронних послуг. Необхідно врахувати послуги, які можуть бути представлені в повному обсязі, лише завдяки інтеграції різних відомчих систем.

При цьому можна виділити наступні пріоритетні групи адміністративних послуг для впровадження електронних засобів комунікації в процесі їхнього надання: державні послуги в сфері обліку земельних ділянок, об'єктів нерухомості, а також реєстрації прав на них та угод з ними; державні послуги в сфері забезпечення соціальної допомоги та соціальних виплат; державні послуги з оформлення правового стану громадян; державні послуги в сфері одержання дозволів для підприємницької діяльності.

На другому етапі визначається порядок і черговість переводу послуг в електронний вигляд, проводиться модернізація відомчих інформаційних систем. При переводі послуг в електронний вигляд, потрібно враховувати необхідність перебудови архітектури офіційних веб-сайтів органів влади, які надають послуги фізичним та юридичним особам. Призначенням таких веб-сайтів повинно бути не стільки інформування про діяльність органу влади, а забезпечення можливості громадянам отримати послуги (у тому числі інформацію про них) безпосередньо з цього веб-сайта.

Наступним етапом повинно стати створення єдиного веб-порталу адміністративних послуг (може бути створений на основі Урядового веб-порталу), як єдиного веб-ресурсу, який би інтегрував у собі веб-ресурси усіх органів влади, що надають послуги і, таким чином, забезпечив отримання особою будь-якої адміністративної послуги шляхом автоматичного переходу до необхідного веб-ресурсу [1].

Серед передумов формування системи державних електронних послуг величезне місце належить законодавству. Одним з основних положень є створення суб'єкта взаємодії в особі багатofункціонального центру надання електронних державних послуг як організації, що незалежно від організаційно-правової форми уповноважена на організацію надання державних послуг, у тому числі в електронній формі, за принципом "єдиного вікна". При цьому необхідно розуміти, що портал державних послуг є державною інформаційною системою, що забезпечує надання державних послуг в електронній формі, а також доступ заявників до відомостей про державні послуги, призначених для поширення з використанням мережі Інтернет і розміщеним в державних інформаційних системах, що забезпечують ведення реєстрів державних послуг.

До обов'язків органів державної влади, що надають державні послуги необхідно включити забезпечення можливості отримання заявником державної послуги в електронній формі. Більше того, вимоги до організації надання державних послуг в електронній формі передбачають: надання в установленому порядку інформації заявникам і забезпечення доступу заявників до відомостей про державні послуги; подання заявником запиту та інших документів,

необхідних для надання державної послуги, і прийом таких запитів та документів з використанням єдиного порталу державних послуг; отримання заявником відомостей про хід виконання запиту про надання державної послуги; взаємодія органів, що надають державні послуги, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, організацій, що беруть участь у наданні державних послуг; отримання заявником результату надання державної послуги.

Необхідно передбачати організацію діяльності з випуску, видачі і обслуговуванню універсальних електронних карт, які є матеріальним носієм, що містить зафіксовану на ньому у візуальній (графічній) та електронній формах інформацію про користувача картою і забезпечення доступу до інформації про користувача картою, що використовується для забезпечення прав користувача картою на отримання державної послуги. Універсальна електронна карта є документом, що засвідчує особу громадянина, права застрахованої особи в системах обов'язкового страхування, універсальна електронна карта є документом, що засвідчує, право громадянина на отримання державних послуг, а також інших послуг.

Підтримка інноваційної діяльності, як передумови формування державних електронних послуг з боку Уряду України в основному пов'язана з інвестиціями в акціонерний капітал і створенням технологічних парків. У сучасній Україні механізми взаємодії органів державної влади з одержувачами послуг є вкрай непродуктивні, про це свідчать далекі від довірчих відносин між пересічними громадянами та владними установами. З метою зростання довіри населення до органів державної влади необхідно кардинально змінювати механізми надання послуг. Використання інформаційних технологій і мережі Інтернет дозволяє значною мірою підвищити ефективність взаємодії громадян з державою при отриманні послуг.

Ефективним механізмом надання державних та муніципальних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт — технологій. Смарт-технології відносяться до розряду тих засобів інформатизації, які мають виражену соціальну спрямованість. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків дозволяє побудувати ефективні схеми персоналізованого розподілу і обліку використання адресної соціальної допомоги.

Відносно сприятливою в якості передумови для використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні є стан людського потенціалу. В першу чергу це стосується рівня життя населення. Також потребує поліпшення стан кадрового потенціалу сфери інформаційно-комунікаційних технологій [2, с. 47].

Стан інфраструктури інформаційно-комунікаційних технологій України вимагає цілеспрямованих зусиль органів державної влади для її подальшого розвитку. Серед сильних сторін цього чинника електронного розвитку можна відмітити високий рівень цифровізації місцевої мережі та інформаційної системи державних органів.

Про недостатньо високий рівень розвитку інфраструктури інформаційно-комунікаційних технологій як найважливішої передумови розвитку системи надання електронних державних послуг свідчать відсутність технічної можливості підключення до мереж телекомунікацій, що є значним основним та вирішальним чинником, що стримує використання Інтернету [3, с. 203].

Крім того, слід підкреслити необхідність підвищення рівня розвитку інфраструктури інформаційно-комунікаційних технологій в сільській місцевості, де, зокрема, існує нижчий рівень телефонної щільності в сільських районах в порівнянні з міськими. Існуючі сьогодні портали та веб-сайти органів державної влади виконують переважно інформаційну функцію і доки мають невелику кількість інструментів, інтерактивної взаємодії з громадянами і організаціями.

Незважаючи на те, що за останні роки за оцінками вітчизняних та міжнародних експертів рівень демократії в Україні значно виріс, не вирішеною поки що залишається проблема створення правової держави, недосконалою є прозорість та відкритість влади на всіх рівнях її ієрархічної структури, що сприяє концентрації влади й корупції.

Одним з шляхів вирішення вищевказаної проблеми є розробка та застосування комплексних механізмів державного управління, які об'єднують як антикризове державне управління (управління в умовах конфліктів, надзвичайного стану, особливого періоду тощо), так і "електронне урядування" в режимі традиційного функціонування та сталого розвитку країни.

Побудова інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг в Україні передбачає формування структурних модулів які повинні найефективніше вирішувати складний комплекс завдань. У той же час регіональні особливості, адміністративні, економічні, соціальні, демографічні та інші процеси, які обумовлюють специфіку розвитку України, повинні в максимальному обсязі враховуватися на етапі принципового проектування. По суті, йдеться про необхідність глибшого опрацювання вже існуючих рішень, методологій у сфері надання електронних державних послуг та їх пристосування до того спектру проблем і завдань, вирішення яких здійснюватиметься за допомогою цієї системи.

Вказаний підхід спрямований на створення сервіс-орієнтованої інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг, в якій підвищення якості державних послуг і послуг соціальної сфери за рахунок формування сучасної інформаційної інфраструктури виступає основною метою надання державних послуг.

Найбільш перспективним завданням у сфері реалізації інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг є вирішення завдання з забезпечення юридичних осіб регіону електронними картами з електронно-цифровим підписом для "безпаперового" отримання електронних державних послуг.

При цьому процес переходу до інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг передбачає виконання основних етапів:

- перший етап передбачає отримання громадянином інформації про процедуру надання цієї послуги, що включає подання заяви, оплату і отримання документу;
- другий етап передбачає отримання бланків документів для підготовки до візиту в державний орган;
- третій етап передбачає попереднє подання заяви, оплату мита і запис на прийом в державний орган на конкретний час;
- четвертий етап передбачає відстежування громадянином ходу розгляду заяви і контроль регламенту (термінів виконання);
- п'ятий етап передбачає відмову взагалі від відвідувань громадянином органів державної влади і отримання державних послуг в електронному вигляді.

Основним інструментарієм реалізації інноваційної моделі управління інформацією в системі надання електронних державних послуг стає інфомат як термінал, що дозволяє надавати і отримувати будь-які електронні державні послуги. При цьому інфомат повинен мати сенсорний екран, фіскальний реєстратор, сканер штрих-кода, відеокамерою з мікрофоном, приймачем купюр, сканером пластикових карт і панеллю для пін кодів, а також принтером для роздрукування документів та чеків.

Інакше кажучи, інфомати дозволять громадянам України отримувати усю необхідну інформацію про державні послуги, роздруковувати бланки, сканувати документи, отримувати консультації, у тому числі і у відео форматі, записуватися в чергу та оплачувати мита і штрафи.

ВИСНОВКИ

У межах удосконалення підходів до реформування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг, ми пропонуємо запровадження наступних заходів: визначення порядку інформаційно-технологічної взаємодії інформаційних систем, що використовуються для надання державних послуг в електронній формі, а також вимог до інфраструктури, що забезпечує їх взаємодію; ведення реєстрів державних послуг в електронній формі з використанням державних інформаційних систем; створення регіональних інформаційних систем органами державної влади і органами місцевого самоврядування з метою їх інтеграції з державною інформаційною системою; доступ заявників до відомостей про державні послуги з використанням мережі Інтернет і розміщенням в державних інформаційних системах, що забезпечують ведення реєстрів державних послуг; забезпечення інформаційного обміну з відповідними інформаційними системами органів, що надають державні послуги, багатофункціональних центрів в цілях надання державних послуг в електронній формі при використанні єдиного порталу державних послуг із застосуванням єдиної системи міжвідомчої електронної взаємодії в порядку, встановленому Урядом України.

Доведено, що сервіс-орієнтована інноваційна модель управління інформацією в системі надання електронних державних послуг повинна передбачати: підвищення якості державних послуг і послуг соціальної сфери за рахунок формування сучасної інформаційної інфраструктури; забезпечення юридичних осіб електронними картами з електронно-цифровим підписом для "безпаперового" отримання електронних державних послуг; поширення використання "інфоматів" як терміналу, що дозволяє отримувати усю необхідну інформацію про державні послуги, роздруковувати бланки, сканувати документи, отримувати консультації, у тому числі і у відео форматі, записуватися в чергу та оплачувати мита і штрафи.

Література:

1. Проект навчального посібника "Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні" / О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жиляев, Е.Л. Клепеч, Ю. Місніков, Отт Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукот / За ред. А.І. Семенченко, 2009. — 82 с.
2. Ватковська М. Упровадження електронного урядування як напрям модернізації державного управління в Україні / М. Ватковська // Публічне адміністрування: теорія та практика. — 2013. — Вип. 2. — С. 45—52.
3. Руденко Н.Г. Перспектива впровадження та ефективного функціонування електронного уряду в Україні / Н.Г. Руденко // Європейські перспективи. — 2013. — № 4. — С. 202—205.

References:

1. Baranov, O.A. Demkova, M.S. Dziuba, S.V. Yefanov, A.V. Zhyliayev, I.B. Klepets', E.L. Misnikov, Yu. Arvo, Ott, Popova, T.V. Ruban, I.A. Semenchenko, A.I. Chukut, S.A. (2009), Proekt navchal'noho posibnyka "Kontseptual'ni zasady rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini" [Project of train aid "Conceptual principles of development of electronic management in Ukraine"] available at: <http://nc.gov.ua>. (Accessed 24 June 2014).
 2. Vatkovs'ka, M. (2013), "Introduction of electronic management as direction of modernisation of state administration in Ukraine", *Publichne administruvannia: teoriia ta praktyka*, vol. 2, pp. 45—52.
 3. Rudenko, N.H. (2013), "A prospect of introduction and effective functioning of electronic government is in Ukraine", *Yevropejs'ki perspektyvy*, vol. 4, pp. 202—205.
- Стаття надійшла до редакції 25.06.2014 р.*