

УДК 342.9:351.741:004

**О.Г. Циганов,**

кандидат технічних наук, доцент

## ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Проаналізовано сучасний стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в Україні, в тому числі у сфері правоохоронної діяльності. Визначено проблемні питання щодо здійснення сервісної діяльності органами публічної влади. Розглянуто норми Закону України “Про адміністративні послуги”, застосування яких дозволяє упорядкувати організацію надання адміністративних послуг та визначає конкретні моменти використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема в сервісній діяльності правоохоронних органів.*

**Ключові слова:** інформація, інформаційне забезпечення, інформаційно-комунікаційні технології, адміністративна послуга, орган публічної влади, правоохоронна діяльність.

*Проведено анализ современного состояния информационного обеспечения предоставления административных услуг в Украине, в том числе в сфере правоохранительной деятельности. Определены проблемные вопросы осуществления сервисной деятельности органами публичной власти. Рассмотрены нормы Закона Украины “Об административных услугах”, применение которых позволяет упорядочить организацию предоставления административных услуг и определяет конкретные моменты использования информационно-коммуникационных технологий, в частности в сервисной деятельности правоохранительных органов.*

**Ключевые слова:** информация, информационное обеспечение, информационно-коммуникационные технологии, административная услуга, орган публичной власти, правоохранительная деятельность.

*Current state of an information support of administrative services in Ukraine, including the field of law enforcement bodies is analyzed. Several issues for service activities of public authorities are considered. The dispositions of the Bill of Ukraine “About Administrative Services”, the use of which allows to streamline the organization of administrative services and identifies the specific points of use of information and communication technologies, in particular in the service of law enforcement agencies are reviewed .*

**Keywords:** information, information support, information communication technology, administrative service, public authority, law enforcement activities.

В умовах становлення демократичного суспільства пріоритетного значення набуває інформаційна сфера, яка виступає каталізатором розвитку всіх інших сфер життєдіяльності: економічної, соціальної, політичної тощо. Її належне функціонування за принципами відкритості, доступності а також захищеності

персональних даних, визначених у пп. 4 і 6 ч. 1 ст. 4 Закону України “Про адміністративні послуги”, сприятиме підвищенню якості надання адміністративних послуг і зниженню рівня корупції, що є однією з найбільш проблем українського суспільства [1].

Утім сучасний стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в Україні, а отже, і якість їх надання є недостатніми для громадськості внаслідок відсутності ефективного механізму для інформування суб’єктів звернення про адміністративні послуги, порядки, умови та суб’єктів їх надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надаються такі послуги, можливості звернення щодо надання адміністративних послуг з використанням Інтернету [2]. Отже, створення зручних і доступних умов для отримання суб’єктами звернення адміністративних послуг є одним з головних завдань органів публічної влади, в тому числі у сфері правоохоронної діяльності.

Проблеми розвитку як інформаційної сфери, так і сфери надання адміністративних послуг постійно перебувають у центрі уваги вітчизняних учених та практиків. Своє бачення вирішення окремих аспектів у цій сфері висловлювали Н.А. Буличева, О.М. Буханевич, Н.В. Вдовінова, М.М. Зварич, І.Б. Коліушко, О.С. Конотопцев, О.В. Курінний, О.О. Попова, В.І. Тимощук та інші. Проте питання інформаційного забезпечення діяльності правоохоронних органів з надання адміністративних послуг потребують більш детального вивчення, оскільки мають певні особливості й безпосередньо впливають на якість та ефективність сервісної діяльності зазначених органів.

Зауважимо, що ключова роль у забезпеченні стабільного функціонування інформаційної сфери в сучасних умовах належить державі, саме на державу покладено важливу місію спрямовувати та стимулювати розвиток інформаційної сфери, її відкритість, неупередженість, не допускати негативних проявів, таким чином прискорювати перехід України до якісно нової стадії – інформаційного суспільства.

Правову основу інформаційних відносин в Україні складають Закон України “Про інформацію” від 2 жовтня 1992 року № 2657 XII, Закон України “Про доступ до публічної інформації” від 13 січня 2011 року № 2939-VI, інші законодавчі та підзаконні акти.

Згідно з п. 1 ст. 6 Закону України “Про інформацію” право фізичних та юридичних осіб на інформацію забезпечується обов’язком органів публічної влади інформувати про свою діяльність та прийняті рішення; створенням в органах державної влади спеціальних інформаційних служб або систем, що забезпечували б у встановленому порядку доступ до інформації; вільним доступом суб’єктів інформаційних відносин до статистичних даних, архівних, бібліотечних і музейних фондів; формуванням механізму реалізації права на інформацію, здійсненням державного контролю за додержанням законодавства про інформацію; встановленням відповідальності за порушення законодавства про інформацію [3].

Основними елементами інформаційної діяльності щодо належного інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг, зокрема у правоохоронній сфері, є такі:

– визначення переліку необхідної інформації (здійснюється із урахуванням оптимальних параметрів і вимог до кількості та якості запропонованої одержувачу адміністративної послуги інформації);

- визначення платності або безоплатності інформації, що надається адміністративним органом, і порядку здійснення оплати в разі необхідності;
- оптимальний вибір носіїв інформації (має відбуватися з урахування інтересів усіх груп та верств населення).

Як засвідчує аналіз думок фахівців та досвіду надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності, для суб'єктів звернення цікавою є така інформація:

- перелік послуг відповідно до суб'єктів їх надання;
- перелік категорій одержувачів послуги;
- місцезнаходження уповноваженого органу;
- контактні дані, безпосередньо щодо особи, уповноваженої надавати послугу;
- порядок одержання консультації щодо процедури надання адміністративної послуги;
- графік прийому одержувачів послуги;
- розміри та порядок оплати за надання послуги, адреса найближчої банківської установи, зразки заповненої квитанції про оплату послуги, бланки квитанції;
- вимоги до терміну надання послуги, а також до строків здійснення відповідних дій, прийняття рішень у процесі її надання;
- перелік документів, необхідних для одержання послуги, в тому числі з урахуванням можливості надання копій таких документів;
- склад і послідовність дій одержувача послуги протягом здійснення процедур, пов'язаних з її одержанням;
- умови отримання послуги особами з обмеженими фізичними можливостями, громадянами похилого віку;
- вичерпний перелік підстав для відмови в наданні послуги;
- порядок оскарження;
- умови та порядок відшкодування завданих збитків;
- умови та порядок анулювання наданої послуги;
- порядок виправлення можливих недоліків наданої послуги та відшкодування завданих при цьому її одержувачам збитків;
- альтернативні варіанти одержання послуги [4, с. 575–576].

Загалом проблеми інформаційного забезпечення діяльності органів влади з надання адміністративних послуг необхідно розглядати у двох аспектах:

- організація та форми інформаційного забезпечення (організаційний);
- зміст та спрямованість інформаційних матеріалів (змістовий).

У першому аспекті метою розв'язання проблем інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг є інформування громадян найбільш зручними для них способами з використанням різних джерел інформації залежно від особливостей категорій споживачів адміністративних послуг. Тобто йдеться про створення належної системи доступу громадян до інформації про адміністративні послуги у сфері правоохоронної діяльності, нормативно-правове забезпечення та інші необхідні відомості.

У другому аспекті проблема інформаційного забезпечення споживачів адміністративних послуг має розглядатися крізь призму повноти, вичерпності, зрозумілості відповідної інформації. Водночас необхідно враховувати наявність таких проблем, як великий обсяг нормативної бази і складність, запутаність,

інколи суперечливість норм різних нормативно-правових актів, які значно ускладнюють процес отримання споживачем інформації про адміністративні послуги.

З огляду на зазначене, складання переліку адміністративних послуг, його змістовне наповнення та встановлення порядку визначення його юридичної чинності є ключовим моментом розв'язання проблеми інформаційного забезпечення споживачів адміністративних послуг [5].

Утім слід визнати, що на сьогодні у правоохоронній сфері, зокрема в системі МВС України, склалася ситуація, коли неможливо визначити не тільки загальну кількість відомчих адміністративних послуг, котрі надаються на платній та безоплатній основах, а й безпосередніх суб'єктів надання таких послуг. Тому для встановлення реального стану щодо надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності нагальним є питання розроблення проекту нормативно-правового акту, яким би затверджувався перелік усіх адміністративних послуг, що надаються правоохоронними органами.

Зауважимо, що тривалий період розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження у сервісну діяльність органів публічної влади інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) відбувалися безсистемно, можливості використання таких технологій носили факультативний характер. Закон України “Про адміністративні послуги”, ухвалений Верховною Радою України 6 вересня 2012 року, не тільки дав змогу змінити ідеологію відносин між владою та громадянином, але й дозволив упорядкувати організацію надання адміністративних послуг органами публічної влади та процедури застосування в діяльності цих органів інформаційно-комунікаційних технологій. Відтепер ці технології стали обов'язковими в роботі органів публічної адміністрації.

Одним із принципових нововведень, яке передбачає використання ІКТ при інформуванні органом влади споживачів адміністративних послуг, є *Реєстр адміністративних послуг*. Згідно з ч. 1 ст. 16 Закону України “Про адміністративні послуги” (далі – Закон) Реєстр адміністративних послуг формується і ведеться центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг (Мінекономрозвитку України), з метою ведення обліку адміністративних послуг та забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про них.

Зазначений реєстр містить інформацію про перелік адміністративних послуг, правові підстави їх надання, суб'єкта надання, розмір плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі) та інші відомості, визначені Кабінетом Міністрів України. Порядок ведення зазначеного реєстру також визначається Кабінетом Міністрів України [1].

Не менш важливим нововведенням, яке передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів публічної влади, є *Єдиний державний портал адміністративних послуг* (далі – Портал). Відповідно до частини 1 ст. 9 Закону надання адміністративних послуг через Портал – це один з альтернативних способів отримання таких послуг суб'єктами звернення [1]. При цьому взаємодія між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративних послуг здійснюється в електронній формі з використанням мережі Інтернет.

Приписи статті 17 (“Єдиний державний портал адміністративних послуг”) Закону розкривають сутність Порталу як офіційного джерела інформації про

надання таких послуг в Україні, визначають держателя Порталу та порядок ведення Порталу, а також закріплюють його основні функції, зокрема, забезпечення: доступу до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання таких послуг; доступності для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг; можливості звернення за адміністративними послугами за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку тощо.

Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57. Станом на червень 2016 року (тобто майже чотири роки після вступу в силу Закону) Портал все ще знаходиться в процесі розробки та тестування.

Окремим напрямом новацій, які передбачають використання інформаційно-комунікаційних технологій, є *інформування органом влади споживачів адміністративних послуг*. Такі новації передбачають перетворення донедавна факультативних явищ у діяльності органів влади на обов'язкові.

Так, згідно з п. 2 ч. 2 ст. 6 Закону суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний забезпечити створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Ч. 4 ст. 8 Закону визначає, що на офіційному веб-сайті суб'єкта надання адміністративних послуг розміщується інформаційна картка адміністративної послуги, яка складається й затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну послугу, яку він надає відповідно до законодавства. Водночас п. 4 ч. 2 ст. 6 Закону зобов'язує суб'єкт надання адміністративних послуг надавати суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформацію про порядок надання адміністративних послуг [1]. Таким чином, офіційний веб-сайт та використання електронної пошти для комунікацій стали обов'язковими елементами в діяльності всіх органів публічної влади.

Окремим аспектом використання інформаційно-комунікаційних технологій при наданні адміністративних послуг є *організація діяльності адміністратора* – посадової особи органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Зауважимо, що визначені законодавством України процедури надання адміністративних послуг, передбачають створення та функціонування системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів. Згідно з ч. 1 ст. 14 Закону організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом забезпечення безоплатного авторизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі вільного часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом. А ч. 8 ст. 9 цього ж закону визначає, що суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих відомостей у заяві, в тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств,

установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [1].

Варто зауважити, що забезпечення виконання зазначених вище вимог Закону “Про адміністративні послуги” передбачене, зокрема Концепцією Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р. (далі – Концепція), затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 614-р. Так, шляхами та способами розв’язання проблем інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг Концепцією на 2013 – 2017 роки визначено такі напрями:

створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, з електронних інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в автоматичному режимі;

забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів з електронними інформаційними системами та базами даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов’язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування;

підключення до інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, державної установи “Урядовий контактний центр” та забезпечення фінансування подальшого функціонування та модернізації зазначеної системи;

модернізація (зокрема розширення функціональних можливостей, створення комплексної системи захисту інформації, облаштування серверного приміщення, закупівля серверного і телекомунікаційного обладнання, розвиток програмного забезпечення) та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг;

створення та забезпечення функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги на базі державної установи “Урядовий контактний центр” за окремим багатоканальним телефонним номером (у тому числі спеціалізоване програмне та програмно-технічне забезпечення, облаштування нових робочих місць, виділення додаткових приміщень тощо) [2].

Слід зауважити, що Концепція передбачає орієнтовний обсяг фінансування, необхідний для створення та впровадження інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, у розмірі 150 млн грн. Отже, цілком обґрунтованим є побоювання, що тільки бюджетних коштів буде недостатньо для забезпечення виконання вимог законодавства у відведені строки. Таким чином, запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг обмежується виключно бюджетним фінансуванням. І навіть міжнародна технічна допомога припускається виключно опосередковано через державний бюджет. Зазначене зовсім не сприяє ефективному та швид-

кому запровадженню цих технологій як на місцевому, так і на регіональному рівнях.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Ст. 3067.
2. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614-р // Офіційний вісник України. – 2013. – № 66. – Ст. 2403.
3. Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657 XII // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1992. – № 48. – Ст. 650.
4. *Попова О.О.* Проблеми удосконалення інформаційного забезпечення сфери надання органами внутрішніх справ адміністративних послуг / О.О. Попова // Форум права. – 2012. – № 3. – С. 574–578 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP\\_index](http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index).
5. *Зварич М.М.* Інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг в Україні / М.М. Зварич, Н.В. Вдовінова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.nbuv.gov.ua/portal/soc.../Zvarich.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc.../Zvarich.pdf).

Отримано 12.05.2016

Рецензент Марченко О.С., к.т.н.