

ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС  
“КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ”

ТВОРЧА РОБОТА УЧАСНИКА ТРЕТЬОГО ТУРУ ЩОРІЧНОГО  
ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ “КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ”  
НА ТЕМУ:

“Електронне урядування та електронна демократія: основи та  
стратегії реалізації. Впровадження електронних адміністративних  
послуг в Україні: центральний та місцевий рівень”

Тригуб Вікторії Вікторівни

Дніпропетровська обласна державна  
адміністрація

Відділ планування, фінансування  
органів влади управління з фінансово-  
економічних питань апарату  
облдержадміністрації

14 серпня 2018 року  
*дата виконання*

*підпис учасника*

2018 рік

## ЗМІСТ

1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: МЕТА ТА ПРИНЦИПИ
2. ДЕРЖАВНА СИСТЕМА ОБМІНУ ДАНИМИ МІЖ ДЕРЖРЕЄСТРАМИ “ТРЕМБІТА”
3. ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ – НОВАТОР ІДЕЙ РОЗВИТКУ ЦНАП
4. ПРІОРИТЕТНІ ЗАВДАННЯ, ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ
5. СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ
6. ДОДАТКИ

## 1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: МЕТА ТА ПРИНЦИПИ

Електронне урядування (далі – е-урядування) є ключем до реформ в Україні та невід’ємною їх частиною, а в сучасних умовах неможливе без широкого застосування ІТ-технологій.

Е-урядування – це підвищення оперативності та зручності доступу до адміністративних та інших публічних послуг з “будь-якого місця” і в “будь-який час”, а метою електронної демократії (далі – е-демократія) є розширення можливостей участі кожного у формуванні та реалізації політики через використання інформаційно-комунікативних технологій (далі – ІКТ) (Рис.1.1, рис.1.2).

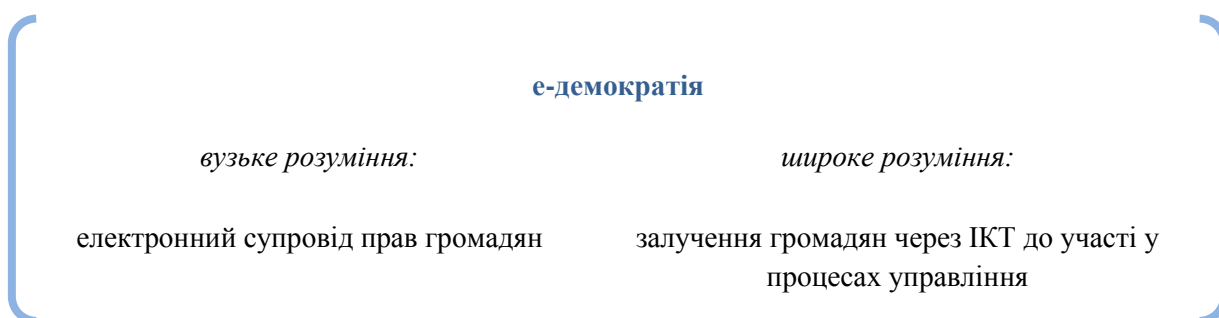


Рис.1.1. Е-демократія у вузькому і широкому розуміннях [6]

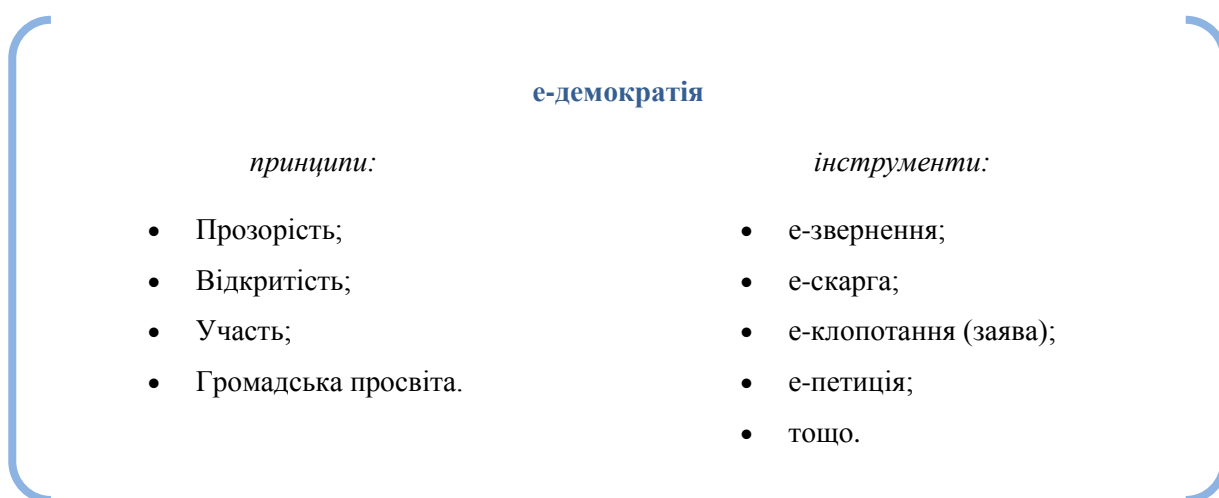


Рис.1.2. Принципи та інструменти е-демократії [4]

Тобто е-урядування та е-демократія є взаємопов'язаними складовими реформування публічного адміністрування та державного управління [8].

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на таких принципах:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень [1].

Наше життя стає дедалі все більш “цифровим”, що передбачає високий рівень очікувань від діяльності органів влади, зокрема розвитку сучасних електронних форм взаємодії, прозорості, відкритості діяльності, залучення громадян до прийняття управлінських рішень [4] (Рис.1.3).

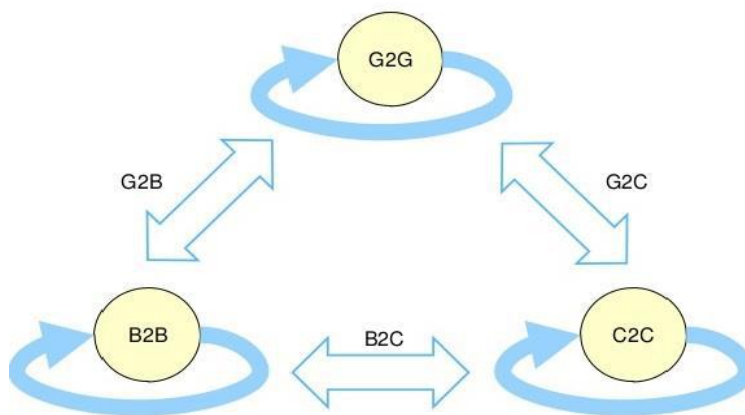


Рис.1.3. Класична модель е-урядування

Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (iGOV), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним порталом адміністративних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, спільно з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері розвитку е-урядування.

## 2. ДЕРЖАВНА СИСТЕМА ОБМІНУ ДАНИМИ МІЖ ДЕРЖРЕЄСТРАМИ “ТРЕМБІТА”

За словами заступника голови Державного агентства з питань електронного урядування України (далі – Держагентство) Олексія Вискуба, на сьогодні в Україні здійснюються тисячі адміністративних процесів – робота органів влади між собою, з громадянами, з бізнесом – і більшість таких процесів малоефективні і загалом “паперові”.

Тому з метою забезпечення обміну даними між електронними державними реєстрами (далі – держреєстри) в реальному часі запроваджується українська версія естонської розробки X-Road – “Трембіта”. У тому чи іншому форматі вона працює в 60 країнах світу, в тому числі, завдяки їй в Естонії 98% державних послуг доступні населенню on-line.

Перевагою цієї системи є те, що вона зберігає відомості про те, хто і коли отримував доступ до даних громадян. Передбачається, що чиновники повинні отримувати такий доступ лише на підставі повноважень, за конкретним запитом. Наприклад, якщо потрібні дані для оформлення субсидій, чиновник

має право тільки на певну інформацію про певного громадянина. Тобто робота з реєстрами здійснюється по “точковим запитам”, а не через загальний доступ.

Також за допомогою цієї системи планується навести порядок у держреєстрах. Для вирішення цієї проблеми навіть розробляється окремий законопроект. Така система коштує майже 1,5 млн євро. Але покупку і впровадження фінансують донори: Європейський Союз через програму U-LEAD, Швеція через Шведське бюро міжнародного розвитку, уряд Естонії через Міністерство закордонних справ Естонії та цей проект називається EGOV4UKRAINE [10].

Пріоритетними для роботи в цій системі є такі реєстри:

- єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- державний реєстр актів цивільного стану громадян;
- державний земельний кадастр;
- єдиний державний демографічний реєстр;
- реєстр пацієнтів та інші [3].

Реформування системи надання адміністративних послуг тісно пов’язане з реформою адміністративно-територіального устрою. Розширення низки адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, та підвищення їх якості є важливою складовою реформи децентралізації.

### 3. ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ – НОВАТОР ІДЕЙ РОЗВИТКУ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

За останні два роки в Україні відбувся значний прогрес у сфері е-урядування (Рис. 3.1) [10], а також збільшилась кількість послуг, що надаються. Послуги надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг (далі –

ЦНАП). ЦНАП – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг [1].



Рис. 3.1 Україна в міжнародний рейтинг

Дніпропетровщина започаткувала та активно створює власну історію ЦНАП, яка є унікальною та відомою у всій державі.

На цей час ми займаємо позицію абсолютного лідера в Україні за кількістю ЦНАП та кількістю послуг, що надаються. В області функціонують 57 центрів, з них 10 – в об'єднаних територіальних громадах, що також є найкращим показником серед інших регіонів країни (Рис. 3.2, Рис. 3.3).



Рис. 3.2. Функціонування ЦНАП у Дніпропетровській області

Крім того, у 8 ЦНАП Дніпропетровщини, що працюють у містах і сільських територіях, запроваджено сервіс з обслуговування населення щодо оформлення й видачі біометричних паспортних документів. Найближчим часом

ще 2 центри, в Нікополі та Зеленодольську, долучаться до надання таких популярних послуг нашим громадянам. І що унікального, серед них – звичайний сільський ЦНАП в с. Олександрополі Солонянського району Дніпропетровської області.

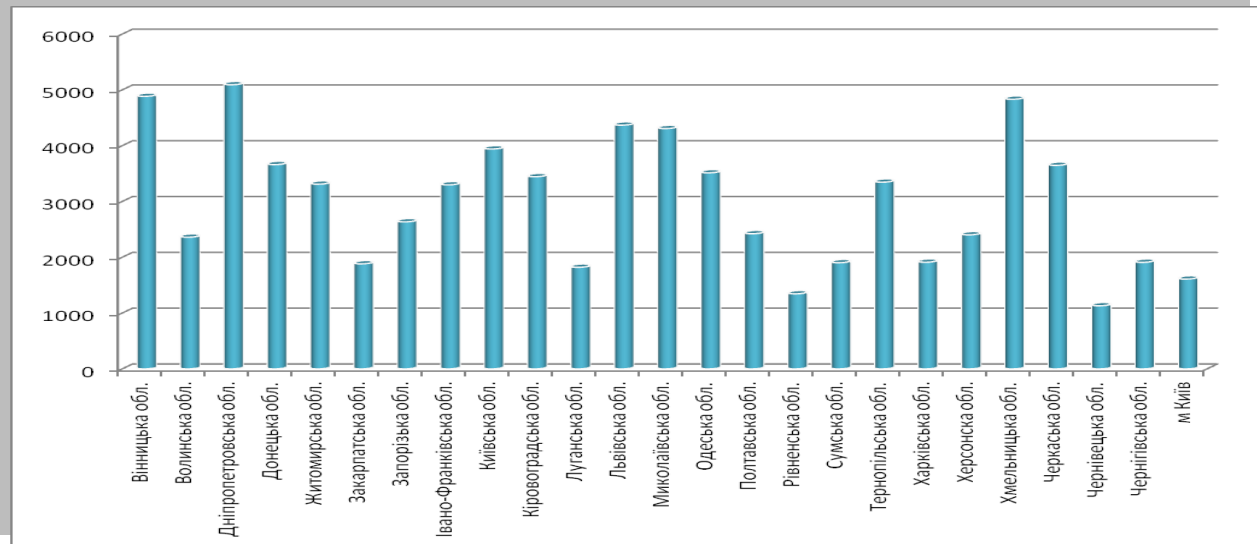


Рис. 3.3. Аналіз надання адміністративних послуг в Україні ( на 01.07.2018 р.)

Також Дніпропетровська область “сколихнула” всю Україну проектом – “fantasy”, народженим у місті Кривий Ріг, коли за 10 хвилин звичайна вантажівка перетворюється в модульний офіс ЦНАП загальною площею 30 кв. м, де здійснюється прийом населення з надання адміністративних і соціальних послуг у максимальній наблизеності до мешканців віддалених територій (Рис. 3.4). На цей час в проекті розробки знаходиться подібна вантажівка, але відмінність її в тому, що вона буде із супутниковою антеною і зможе виїздити на місця, де відсутнє Інтернет-покриття.



Рис. 3.4. Модульний офіс ЦНАП в м. Кривий Ріг



Дніпро ОДА впевнено займає позицію самої “неформатної” адміністрації в країні, а “фірмовим знаком” якої є максимальне втілення інноваційних, нестандартних підходів в управлінську діяльність і, в тому числі, у сфері надання адміністративних послуг. Підтвердженням тому є прийняття 22 червня цього року Дніпропетровською обласною радою першої в країні регіональної Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг, що охоплює період до 2020 року, розробленої саме облдержадміністрацією. Основними напрямками роботи якої є:

- стандартизація та впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг;
- розбудова та підтримка дієвої мережі ЦНАП в області;
- впровадження і розвиток електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг;
- навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг [5].

Тобто це унікальний документ, що визначає стратегічні напрями розвитку області в цій сфері та передбачає виконання результативних завдань, спрямованих на досягнення найвищого рівня сервісного обслуговування кожного мешканця Дніпропетровщини.

Як свідчення тому, проект “Мобільний офіс ЦНАП” – валіза з комплектом портативної техніки, який дозволяє надавати послуги жителям віддалених районів області та людям з особливими потребами за місцем проживання без відвідування ЦНАП, що запобігає виникненню корупційних дій і вчинків (Рис. 3.5).



Рис. 3.5. “Мобільний офіс ЦНАП” м. Кам’янське

Вперше цей сервіс був започаткований у ЦНАП м. Кам'янське, що підтримується міжнародними донорськими програмами і проектами насамперед програмою EGAP Фонду Східна Європа.

Задля надання якісних, кваліфікованих послуг громадянам проводяться унікальні курси-тренінгів регіонального масштабу, організовані за підтримки програми EGAP Фонду Східна Європа. Навчальні програми, створені в нашій області, стають основою для запровадження аналогічних проектів в інших регіонах України, зокрема у Волинській, Вінницькій та Одеській областях.

#### 4. ПРІОРИТЕТНІ ЗАВДАННЯ, ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

Необхідно звернути увагу на ключові результати, що планується досягти в поточному році на державному рівні, які є амбіційними і стратегічними для трансформації нашої країни:

1. Вже в роботі такі пріоритетні послуги, як:

- реєстрація дитини при народженні;
- реєстрація шлюбу;
- первинна реєстрація авто;
- дозвіл та ліцензія на перевезення;
- ліцензія на тютюн та алкоголь;
- довідка про несудимість та декларація МЧС про відповідність об'єкта.

До кінця 2018 року планується запровадити on-line загалом 100 найбільш важливих послуг, що значно мають спростити життя громадянам та бізнесу.

2. Модернізація Єдиного державного web-порталу відкритих даних та Національного реєстру державних електронних інформаційних ресурсів (ДІР).

3. Розвиток міжвідомчого та внутрішнього електронного документообігу в органах влади, визначення вимог до формату уніфікованого інформаційного об'єкта, що призначений для обміну електронними документами.

4. Розвиток технології розподіленого реєстру, існуючих та запровадження нових схем і засобів електронної ідентифікації (Mobile ID, Bank ID).

5. Підвищення ефективності управління розвитком е-урядування шляхом модернізації Національної та регіональних програм інформатизації та запровадження проектного підходу до реалізації проектів у сфері е-урядування та стандартів управління інформаційними системами.

6. Розроблення на 2019 – 2020 роки планів-заходів із реалізацій Концепцій е-урядування, розвитку системи надання е-послуг та розвитку е-демократії, а також із реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних та зі стимулювання та підтримки запровадження технології blockchain, індустрії програмної продукції.

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг, затвердженої Дніпропетровською обласною радою, стануть:

- організація високоякісного, доступного та прозорого сервісного обслуговування кожного мешканця регіону, орієнтованого на повноцінне задоволення потреб суб'єктів звернень;
- запровадження спільних правил та єдиних стандартів надання адміністративних послуг у регіональних інформаційних системах та всіх ЦНАП Дніпропетровщини;
- максимальне охоплення населення комплексними послугами та послугами “одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;
- позиціонування ЦНАП у суспільстві як “супермаркету послуг”;
- створення безбар'єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для маломобільних груп населення.

Отже, актуальність цього питання зумовлена зростанням ролі інформатизації та інформаційної політики в управлінні суспільним розвитком. Успішне запровадження ефективних інформаційно-комунікаційних інновацій в управлінську діяльність потребує формування державної політики, спрямованої на забезпечення формування умов виробництва, збереження, поширення і комплексного використання всіх видів державних інформаційних ресурсів, вільного доступу до них з боку громадян і організацій будь-якої форми власності, на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування.

Державна політика має враховувати інтереси юридичних і фізичних осіб, органів державної влади і місцевого самоврядування; можливості міжнародного співробітництва у сфері інформаційних технологій; реальний стан вітчизняної інформаційної індустрії в умовах ринкової економіки; забезпечення сумісності, взаємодії та інтеграції інформаційних ресурсів на базі сучасних інформаційних технологій та міжнародних стандартів; забезпечення комплексного захисту державних інформаційних ресурсів з використанням сучасних засобів і методів захисту інформації [7].

## 6. СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI “Про адміністративні послуги”.
2. Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015 “Про стратегію сталого розвитку “Україна – 2020”.
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 08.09.2016 № 606 “Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів”.
4. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р “Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні”.
5. Розпорядження голови Дніпропетровської облдержадміністрації від 21.05.2018 № Р-278/0/3-18 “Про погодження проекту Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2018 – 2020 роки ”
6. Електронна демократія: навч. посіб. / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ, 2015 – 66 с.
7. Електронні послуги : навч. посіб. / І. В. Клименко ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентові України, 2014. – 100 с.
8. Електронна демократія як основа формування інформаційного суспільства / І.Чикаренко, О.Чикаренко. – Режим доступу: [http: // www.dridu.dp.ua / konf / konf\\_dridu / itis % 20seminar % 202017 / pdf / Chikarenko\\_4.pdf /](http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Chikarenko_4.pdf)
9. [http: // www.me.gov.ua / Documents / Detail?lang=uk-UA&id=81867d5b-6cc9-423c-898b-8964e92a48e3&title=Administrativno-teritorialniOdinitsiUkraini](http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=81867d5b-6cc9-423c-898b-8964e92a48e3&title=Administrativno-teritorialniOdinitsiUkraini)
10. <https://issuu.com/e.gov.ua/docs>