

ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС

«Кращий державний службовець»

**Творча робота учасника третього туру
щорічного Всеукраїнського конкурсу
«Кращий державний службовець»
на тему:**

**«Надання державних послуг з використанням
сучасних інформаційно-комунікаційних технологій»**

Буров Антон Олександрович
Управління соціального захисту населення
Новомосковської районної державної адміністрації
завідувач сектором опрацювання заяв та прийняття рішень
відділу призначення грошових виплат та компенсацій

01 серпня 2017 року

2017 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СУЧАСНОМУ УПРАВЛІНСЬКОМУ ПРОЦЕСІ	
1.1. Актуальність впровадження нових інформаційних технологій в управлінському процесі.....	4
1.2. Шляхи ефективного використання інформаційних технологій в управлінні.....	6
2. НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	
2.1. Основні складові надання державних послуг.....	8
2.2. Вітчизняний досвід реформування системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні.....	10
ВИСНОВОК	
ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	

ВСТУП

Міжнародний досвід показує, що технології електронного урядування сприяють покращенню ефективності та якості адміністративних послуг, зниженню корупції, зниженню адміністративного тягаря для громадян та бізнесу, а також посиленню демократії та конкурентоспроможності. Разом із тим, беззастережне запровадження надання адміністративних послуг виключно за допомогою ІТ-технологій не враховує існуючих в Україні реалій. Відсутність усталеної практики ведення електронного документообігу, суперечливе законодавство, відсутність захисту права власності, низький рівень довіри громадян до електронних послуг, недостатня 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 ІТ-технологій. Наразі в Україні електронізація адміністративних послуг відбувається переважно за ініціативою органів влади без належної підтримки з боку громадян. Подібна ситуація вже мала місце у 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 відношення, яке зараз поширюється на сферу адміністративних послуг.

Метою творчої роботи є аналіз сучасного стану реформування надання системи надання адміністративних послуг громадянам, дослідження актуальних проблем у цій сфері в Україні та вироблення шляхів їх розв'язання.

1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СУЧАСНОМУ УПРАВЛІНСЬКОМУ ПРОЦЕСІ

1.1. Актуальність впровадження нових інформаційних технологій в управлінському процесі

На сьогодні здобуття та обробка інформації, обмін нею та її захист, набуття навичок користування джерелами інформації є пріоритетними напрямками розвитку суспільства. В умовах тотальної інформатизації всіх сфер життя, одним з важливих питань стає оволодіння комп'ютером як засобом та інструментом якісного виконання професійних обов'язків. Важко знайти якусь сферу діяльності, де б не застосовувалися комп'ютери та інформаційні технології. Їхній стрімкий розвиток живлять два важливі фактори: бажання людини знати більше, оволодіти більшою кількістю інформації, та швидкий темп технічного прогресу, що з кожним днем вдосконалює технічні засоби та джерела отримання та переробки інформації. Обчислювальна техніка і засоби зв'язку міцно увійшли в сучасне життя, і подив викликає вже не їхня наявність, а скоріше, відсутність чи недостатньо ефективного використання.

Останніми роками значно виріс обсяг інформації, якою обмінюються органи державного управління, а також потік управлінських документів. Відповідні процеси спостерігаються і в сусідніх державах.

Актуальність проблеми підвищення ефективності державного управління за допомогою інформаційних технологій не викликає сумніву, адже використання автоматизованих систем підвищить якість та швидкість обробки та передачі інформації, потік якої постійно зростає. Органи державної влади, використовуючи переваги нових інформаційних технологій, можуть створювати якісно нові способи взаємодії між собою та громадянами, таким чином підвищуючи ефективність управління в цілому. Використання інформаційно-комунікативних технологій в органах влади дозволить надати державні послуги населенню й бізнесу через Інтернет, збільшити доступ до

державної інформації, встановити прозорість прийнятих рішень через постійний діалог із громадськістю і, як результат, розвиток демократичної, інформаційно відкритої для населення держави. Рішенню названих проблем може сприяти впровадження Інтернет-представництв у процеси державного управління через створення органами влади своїх офіційних веб-сайтів та розвиток на їхній базі системи електронного уряду, що являє собою один з основних напрямків розвитку й трансформації відносин між державою та суспільством.

Рівень комп'ютеризації державних установ, комерційних структур і громадян України значно нижчий, ніж у провідних країнах Європи і США. В 2016 році Організація Об'єднаних Націй провела дослідження стану розвитку електронного урядування в світі та опублікувала звіт, Україна в цьому рейтингу займає 62 місце (Мал.1). Тому ситуація з освоєнням інформаційних і комунікаційних технологій органами державного управління викликає справедливе занепокоєння.

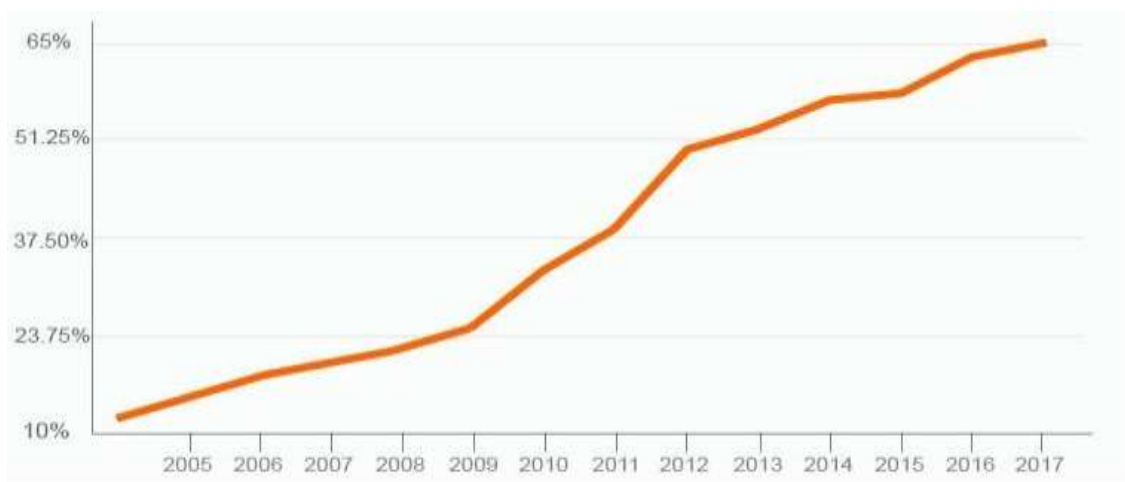
Країна	Ранг	IPEU
 Велика Британія	1	0.9193
 Австралія	2	0.9143
 Республіка Корея	3	0.8915
 Сінгапур	4	0.8828
 Фінляндія	5	0.8817
 Швеція	6	0.8704
 Нідерланди	7	0.8659
 Нова Зеландія	8	0.8653
 Данія	9	0.8510
 Франція	10	0.8456
 Україна	62	0.6076

Мал.1. Стан розвитку електронного урядування в світі

Ще одним з показників, які наочно відображають ефективність впровадження та використання інформаційних технологій в управлінські

процеси, є взаємодія громадян і організацій з органом державної влади. Вона забезпечується набором сервісів, що дозволяють громадянам і організаціям запитувати і одержувати по Інтернету необхідні довідки або дозволи і передавати в органи державного управління передбачену законом звітність. Крім того, повинна існувати можливість відстеження стану запитів. Наприклад, так званий, принцип «єдиного вікна» передбачає наявність однієї точки входу для взаємодії з органами влади всіх рівнів.

В 2017 році проникнення в Інтернет в Україні досягло 65 %. Для порівняння, у 2005 році – 12 %, у 2010 році – 33 %, у 2015 році – 58 %. Саме стільки користувачів в Україні використовують Інтернет регулярно (Мал. 2).



Мал. 2. Відсоток регулярних користувачів (використовують раз в місяць і частіше)

1.2. Шляхи ефективного використання інформаційних технологій в управлінні

Ефективність роботи системи державного управління можна охарактеризувати трьома складовими:

- 1) ефективністю взаємодії з громадянами і підприємствами;
- 2) ефективністю внутрішньої роботи кожної установи окремо;
- 3) ефективністю взаємодії органів влади між собою.

Інформаційні технології не є панацеєю, але з їх допомогою можливе істотне підвищення ефективності всіх цих трьох ланок. Впровадження інформаційних технологій, як показує практика, призводить до оптимізації організаційних процедур, роблячи їх більш простими і логічними.

Очікувані від впровадження інформаційних технологій результати можна розділити на два класи – стратегічні і тактичні.

Тактичні результати пов'язані в основному із скороченням витрат. Їх досить легко визначити і виміряти. Оцінювані в грошовому вимірі переваги можуть бути розраховані на основі підрахунку того, скільки можна забрати фізичних шаф для зберігання документів, скільки площ звільнити, наскільки можна скоротити штат (чи, принаймні, уникнути його росту), скільки часу заощадять організації і громадяни, які взаємодіють з органами влади тощо.

Очікувані стратегічні результати – це поліпшення якості прийнятих управлінських рішень, підвищення довіри громадян до влади, істотне зниження прямих і непрямих суспільних витрат на утримання органів влади.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє істотно розширити канали взаємодії держави і її громадян, підвищити якість цієї взаємодії і сприяти тим самим зміцненню громадянського суспільства, побудованого на взаєморозумінні, врахуванні інтересів кожного і прагненню до загальних конструктивних цілей.

Зручне представлення в мережі Інтернет повної, точної і актуальної інформації про всі органи державної влади дозволяє істотно спростити процес пошуку необхідної інформації, заощаджувати час чиновників, змушених відповідати на запитання, а також зменшити кількість помилок.

2. НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Основні складові надання державних послуг

Найбільш перспективними способами надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій є центри надання адміністративних послуг, колл-центри, та портали.

Кожен з цих способів має переваги і особливості.

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. Очікується, що це також сприятиме зменшенню корупційних проявів.

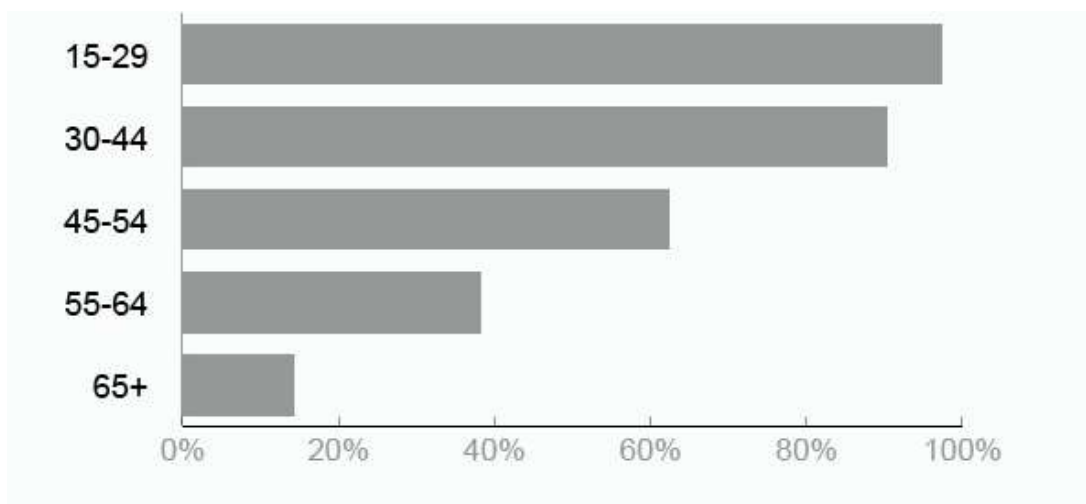
Колл-центр дозволяє заявнику швидко та якісно отримати інформацію або консультацію, а також подати звернення, пропозицію, скаргу тощо.

Портал дає змогу заявнику отримати необхідну інформацію в електронному вигляді та скористатися послугами самостійно.

Відомо, що у випадку, якщо надання державних послуг вимагає звернення до різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування або їхньої взаємодії між собою, то найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий саме завдяки порталам, працюючим за принципом «єдиного вікна».

Головний принцип єдиного вікна полягає у тому, що звернення до інших органів влади буде здійснювати суб'єкт, до якого звернулись за послугою, а не заявник, а ефективність цього принципу реалізується за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними.

З огляду на наявне співвідношення власників мобільних телефонів і власників персональних комп'ютерів, а також на тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні, перспективним видається використання мобільного зв'язку як додаткового каналу надання електронних адміністративних послуг. В Україні 97 % населення у віці 15-29 років користуються Інтернетом, у віці 30-44 років – 90 %, у віці 45-54 років – 62 %, у віці 55-64 років – 38 % та у віці 65+ – 14 % (Мал. 3.).



Мал.3. Відсоток користувачів Інтернету за віком

Нині мобільний зв'язок є найбільш доступним та поширеним засобом комунікації в Україні. В країні майже вдвічі більше людей, які мають мобільний телефон, ніж тих, у кого є персональний комп'ютер.

Але, при цьому, потенціал «мобільного уряду» в Україні використовується недостатньо. Наприклад, дуже рідко використовується така послуга, як «смс-повідомлення».

Використання таких технологій, як смс-повідомлення, мобільні портали, мобільні додатки у сфері надання адміністративних послуг, зокрема, дозволяє:

- 1) надавати громадянам інформацію про послуги;
- 2) отримувати зворотній зв'язок від споживачів послуг;
- 3) надає споживачам можливість замовити необхідну послугу;
- 4) записатись на прийом;

5) отримати інформацію про хід розгляду їхніх заяв.

Перевагами використання мобільного зв'язку як додаткового каналу надання електронних адміністративних послуг є:

- 1) широке охоплення аудиторії;
- 2) можливість надання послуг в будь-який час, незалежно від місцезнаходження споживача послуги;
- 3) зручний та зрозумілий для споживача спосіб надання послуги.

2.2. Вітчизняний досвід реформування системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні

В Україні за останні роки напрацьовано значний досвід покращення якості адміністративних послуг шляхом створення Центрів надання адміністративних послуг, які організовані і працюють за принципом “єдиного офісу” і “відкритого вікна”.

Як приклад, дуже гарно організовано діяльність Центру надання адміністративних послуг у місті Вінниця (“Прозорий офіс” Вінницької міської ради, <http://transparent.vmr.gov.ua/default.aspx>).

Цей Центр став візитною карткою влади, який дійсно йде назустріч громаді і співпрацює з нею. В одному місці одержувачі послуг можуть отримати інформацію, консультацію та всі (або майже всі) послуги органу влади (учасника центру) без його участі, у визначений законом термін (або і швидше), у відповідно обладнаному приміщенні. Ключовими новаціями такого центру є відкрите приміщення, його зонування, дизайн робочого місця працівника з орієнтацією на відвідувача, електронний документообіг. У створеному центрі вирішені більшість основних проблем щодо надання адміністративних послуг. Це стосується відсутності достатньої інформації щодо порядку отримання адміністративних послуг, необґрунтовано тривалих термінів надання деяких послуг, територіальної розпорошеності, обмежених

днів та годин прийому, складності процедури надання більшості адміністративних послуг, необхідності збору замовником інформації в різних органах для отримання “кінцевого” документа, ставлення до замовника як до прохача, необладнаних місць очікування для одержувачів послуг, відсутності зручностей для людей із обмеженими фізичними можливостями, порушення термінів надання окремих видів адміністративних послуг та відсутності дієвого моніторингу за цим.

Приміщення цього центру відповідає найбільш оптимістичним побажанням одержувачів послуг: чисті, просторі, з місцями для очікування, інформаційно-довідковими пунктами, банківськими відділеннями, наданням послуг із ксерокопіювання, інформати та електронне регулювання черги доступні навіть для осіб із обмеженими можливостями тощо. У приміщенні прокладені відповідні лінії комунікацій, є локальна мережа, доступ до Інтернету (безкоштовний Інтернет та міський телефонний зв'язок).

При створенні центру актуальною стала проблема автоматизації процесу надання адміністративних послуг та придбання або розробки відповідного програмного забезпечення. Вирішення цієї проблеми сприяло поліпшенню контролю за наданням послуги, зменшенням паперових документів, спрощенню процедури кожної послуги, зменшенню затрат на передачу паперових документів (придбана система електронного документообігу DOC Vision). Поки що з цією програмою працюють посадові особи тільки виконавчих органів міської ради, а передача документів і результату послуги з решта органами влади відбувається на паперових носіях.

Практичні рекомендації за результатами вивчення досвіду функціонування ЦНАП м. Вінниця:

- 1) підвищити рівень взаємодії між місцевими державними адміністраціями і органами місцевого самоврядування у сфері надання послуг.
- 2) підвищити поінформованість одержувачів послуг шляхом розміщення інформації про послуги на сайті, виготовлення буклетів та іншої друкованої продукції, передачі такої інформації в районні державні адміністрації.

3) впорядкувати приміщення для надання послуг (візуалізація приміщень, столи для заповнення документів, стільці для очікування, доступ осіб з обмеженими можливостями) та створити одержувачам необхідні побутові умови.

4) регламентувати надання послуг, створивши необхідні документи (Концепція поліпшення якості послуг, реєстр адміністративних послуг, інформаційні і технологічні картки тощо), та впорядкувати процедури їх надання шляхом аналізу дій.

5) налагодити процес періодичного дослідження задоволеності одержувачів послуг їх якістю (шляхом проведення анкетування та опитування) та враховувати його результати для поліпшення якості послуг.

ВИСНОВОК

На сьогоднішній день темп розвитку електронних послуг в Україні є більш жвавим, але ускладняється через декілька причин.

По-перше, недостатнє фінансування. Запровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання державних послуг потребує значних витрат. При цьому згідно Закону України «Про адміністративні послуги» міжнародна технічна допомога припускається виключно опосередковано через бюджет (а міжнародні проекти з безпосереднього забезпечення надання адміністративних послуг виявляються забороненими!).

По-друге, це відсутність достатньої кількості кваліфікованих кадрів у сфері інформаційних технологій. Через неконкурентний рівень заробітної плати в державних та бюджетних установах велика кількість спеціалістів обирають роботу поза їх межами.

По-третє, розвиток електронних адміністративних послуг в Україні стримує недостатня обізнаність населення щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі.

А також найважливішим фактором є незадовільний рівень комп'ютеризації, а саме нерівномірний та недостатній рівень проникнення Інтернет в Україні в поєднанні з низьким рівнем комп'ютерної грамотності та комп'ютеризації домогосподарств.

Ці фактори та їх сукупність зовсім не сприяють ефективному та швидкому запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання державних послуг на місцевому та регіональному рівнях.

Отже, можна зробити висновок, що при вирішенні вищевказаних причин, які ускладнюють процес розвитку електронних послуг, використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій може істотно підвищити

ефективність надання державних послуг та призвести до оптимізації організаційних процедур, роблячи їх більш простими, логічними, швидкими і зручними.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України [Текст] / авторупорядник В. П. Тимошук. — К.: Факт, 2003 р. — 496 с.
2. Бригілевич І. Результати вивчення успішних вітчизняних практик надання адміністративних послуг / І. Бригілевич // Матеріали виступу на семінарі PRISM [Текст] / укл.; Проект PRISM (15.12.2011).
3. Баранов О.А., М. С. Демкова, С. В. Дзюба, А. В. Єфанов, І. Б. Жилияєв, Е. Л. Клепець, Т. В. Попова, І. А. Рубан, А. І. Семенченко, С. А. Чукут; 2009 р. / Концепція розвитку електронного урядування в Україні.
4. Джига Т.В. «Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг»; аналітична записка.
5. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI.
6. Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998 № 75/98-ВР.
7. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства».
8. Клименко І.В. «Електронні послуги»; навчальний посібник.
9. Конотопцев О., доцент кафедри регіонального розвитку та місцевого самоврядування ХарРІ НАДУ «Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг».
10. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг [Електронний ресурс]: Постанова Кабінета Міністрів України від 27.05.2009 № 532 – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5322009%D0%BF>.

11. Тимощук В. Закон України «Про адміністративні послуги»: новели та виклики / В. Тимощук // Розбудова спроможності надання якісних адміністративних послуг в Україні [Текст]: матер. конф. (09.04.2013) // Мінекономрозвитку України; Проект PRISM (Канада).