

НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Александрова Оксана Вячеславівна

Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Проблема формування інформаційної політики держави, на сьогоднішній день є надзвичайно актуальною, оскільки зумовлена зростанням ролі інформатизації у сучасному суспільстві. Громадяни стають дедалі відповідальнішими за свої відносини з державними органами. Тому необхідно змінювати підхід з надання державних послуг, залучаючи використання нових інформаційно-комунікаційних технологій, для надання персоналізованих послуг як фізичним, так і юридичним особам.

В Україні найбільш дієвим засобом таких комунікацій у мережі Інтернет є система електронного урядування. Використання якої має забезпечити ефективну взаємодію всіх гілок влади між собою, а також значно полегшувати процедури отримання послуг. Поняття «державні послуги» є важливою концепцією в рамках електронного уряду.

Як показує міжнародний досвід – технологія електронного урядування забезпечує відкритість і прозорість діяльності органів влади всіх рівнів, сприяє не лише покращенню ефективності та якості адміністративних послуг, а й зниженню корупції та адміністративного тягара для громадян і бізнесу, порушення, законів, ухилення від сплати податків, що в свою чергу сприяє посиленню демократії та покращенню конкурентоспроможності.

У більшості країн світу прийнято розглядати такі етапи створення е-урядування: електронне управління (e-Governance), електронний уряд (e-Government), електронне урядування (e-Governing) [1].

Електронне управління здійснюється на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій, за рахунок впровадження, як мінімум, засобів обчислювальної техніки на робочих місцях.

Сутність електронного уряду полягає у інформаційній взаємодії органів публічної влади і суспільства з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Сутність електронного урядування відбувається за рахунок взаємодії різних суб'єктів, таких як громадяни, бізнес структури і урядові установи на місцевому, регіональному і глобальному рівнях, за рахунок об'єднання двох компонентів «електронний уряд» та «електронна демократія» (форма організації суспільства). В свою чергу, впровадження електронної демократії так само необхідно здійснювати на державному та місцевому (регіональному) рівнях. Оскільки громадянське суспільство України перебуває на етапі активного розвитку. Тому електронне урядування необхідно розглядати не лише з точки зору технологічного вирішення багатьох питань країни, а сприймати як концепцію здійснення державного управління – як елементу масштабного перетворення суспільства.

Як було зазначено вище, державні послуги є функціональними концепціями в технологіях електронного урядування.

Існує чотири фази регламентів надання державних послуг в електронному вигляді: інформування та визначення бажань користувача, укладання угоди, надання і оплата послуги та фаза надання послуги [2, с. 42].

За різними критеріями, можна виокремити різні класифікації адміністративних послуг. Проте найбільш важливими є такі класифікаційні ознаки: рівень встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання; за рівнем послуги; тип послуги; рівень органу управління; вміст адміністративної діяльності щодо надання адміністративної послуги; предмет питань, за вирішенням яких звертаються особи; вид послуг; критерій платності; джерело фінансування надання послуг. Державні та адміністративні послуги можуть бути (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Державні та адміністративні послуги в загальній схемі надання послуг [3]

З точки зору ефективності роботи установи, чим краща підтримка забезпечена з боку використання інформаційно-комунікаційних технологій та глибший рівень автоматизації, тим більш високим буде рівень надання послуг.

Впровадження засобів електронного уряду дозволить істотно змінити якість державних послуг. Оскільки новий рівень цих послуг буде досягнуто через трансформацію та вдосконалення системи інтеграції відомчих інформаційних систем та державних регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. Інтеграція міжвідомчої взаємодії і надання послуг за допомогою центральних урядових порталів, порталів регіональних та місцевих органів влади дасть змогу полегшити ефективність роботи державного апарату, скоротити можливості для фінансових махінацій тощо.

В результаті проведеного аналізу, можна зазначити, що державні послуги залишаються одними із основних засобів регулювання відносин між державою та громадянами, забезпечення прав, свобод і обов'язків громадян. Тому Президент України, Кабінет Міністрів України, інші органи влади приділяють значну увагу питанням удосконалення системи державних послуг. Проте залишається маса невирішених питань та проблем, пов'язаних зі значними ресурсними витратами, які необхідні для створення та підтримки власного офіційного веб-сайту та створення міжвідомчої системи електронної взаємодії для органів місцевого самоврядування, так і для установ публічного управління на регіональному та місцевому рівнях.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бабасв В.М. Електронне урядування: текст лекцій з дисципліни для студентів 5 курсу з спеціальності 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування» денної форми навчання / В.М. Бабасв, М.М. Новікова, С.О. Гайдученко. – Х. : Знання, 2011. – 319 с.
2. Клименко В.І. Електронні послуги: навч. посібник / В.І. Клименко; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н.В. Грицяк. – К. : ХНУМГ, 2014. – 127 с.
3. Космідайло І. В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація / І. В. Космідайло // Електронне наукове фахове вида «Ефективна економіка» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayk.ua/?op=1&z=1250>. – 2012. – № 7.